

УДК 159.9-316.6

DOI <https://doi.org/10.32999/2663-970X/2019-2-9>

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ

PSYCHOLOGICAL FEATURES OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF FUTURE PROFESSIONALS

Казібекова Вікторія Федорівна

кандидат психологічних наук,
доцент кафедри практичної психології
Херсонський державний університет
vitasok69@ukr.net
ORCID 0000-0001-8707-2514

Kazibekova Viktoriia Fedorivna

Ph. D. in Psychology, Associate professor,
Associate professor of the Department of Practical Psychology
Kherson State University
vitasok69@ukr.net
ORCID 0000-0001-8707-2514

Мета: емпірично дослідити психологічні особливості сформованості комунікативної компетентності в різних професійних групах. Методи дослідження: теоретичні методи: (аналіз, синтез, порівняння, узагальнення) використовувались з метою вивчення наукової літератури з питань, пов'язаних із категорією «комунікативної компетентності», емпіричні методи: «Опитувальник комунікативної компетентності» Е. Ф. Зеєра, Е. Е. Симанюк, «Комунікативні уміння» Л. Михельсона в адаптації Ю. З. Гільбуха; методи кількісної та якісної обробки результатів. **Результати.** Здійснено теоретичний аналіз підходів до проблеми формування комунікативної компетентності, успішності професійної діяльності, розглянуті складові комунікативної компетентності. Комунікативна компетентність означає інтегральне, відносно стійке, цілісне утворення, яке виявляється через індивідуально-психологічні особливості поведінки, взаємодії та спілкування, зокрема сукупність знань, досвід, особистісні якості і здібності. Все це забезпечує ефективне виконання людиною комунікативних функцій. У дослідженні взяли участь курсанти четвертого курсу Одеського державного університету внутрішніх справ (30 осіб) та студенти-психологи четвертого курсу Херсонського державного університету (30 осіб). Середній вік досліджуваних – 22 роки. Склад вибірки за статтю ми не враховували. **Висновки.** Майбутні фахівці-психологи мають значуще більш розвинуту комунікативну компетентність, яка передбачає такі складові: соціально-комунікативну адаптивність (вони більш гнучкі в спілкуванні, уміють взаємодіяти з самими різними людьми, пристосовуватися до мінливих соціальних обставин), толерантність (більш терпимі до чужої думки, поглядів, звичок), фрустраційну толерантність (протистояння життєвим труднощам, саморегуляція емоційних станів), ніж майбутні фахівці поліції.

Також випускники психологи є статистично значуще більш компетентними і менш агресивними в професійній взаємодії, ніж випускники курсанти.

Ключові слова: комунікація, комунікативна компетентність, професійна компетентність, професійні групи, професійно значущі якості.

Purpose: The article's objective is to investigate empirically the psychological peculiarities of the formation of communicative competence in different professional groups. Methods: theoretical methods: (analysis, synthesis, comparison, generalization) were used to study the scientific literature on issues related to the category of "communicative competence", empirical methods: "Questionnaire of Communicative Competence" by E.F. Zeer, E.E. Simanyuk, "Communicative Skills" by L. Michelson in the adaptation of Y.Z. Hilbuh; methods of quantitative and qualitative processing of results.

Results. A theoretical analysis of approaches to the problem of communicative competence, success of professional activity has been made. Components of communicative competence have been considered. Communicative competence can be considered as an integral, relatively stable, holistic formation, manifested in the individual-psychological features of behavior and communication and includes a set of knowledge, experience, qualities, abilities of the individual, which allow to perform effectively communicative functions. The research has been attended by fourth-year cadets of the Odessa State University of Internal Affairs (30 people) and students psychologists of the fourth year of Kherson State University (30 people). The average age of the subjects was 22 years. We did not take into account sample composition by gender.

Conclusions. Future psychologists have significantly more communicative competence than future police specialists. It includes the following components: social and communicative adaptability (they are more flexible in communication, able to interact with a variety of people, adapt to changing social circumstances), tolerance (more tolerant of others' thoughts, attitudes, habits), frustration tolerance (resistance to life difficulties, self-regulation of emotional states).

Also, graduate psychologists are statistically significantly more competent and less aggressive in professional interaction than graduate cadets.

Key words: communication, communicative competence, professional competence, professional groups, professionally significant qualities.

Вступ. Сучасна соціально-політична, культурна й історична ситуація в Україні спонукає вищу школу знаходити нові методи і форми організації освітнього

процесу, які б забезпечували якісну підготовку висококваліфікованих фахівців, здатних самостійно, продуктивно і творчо здійснювати власну професійну

діяльність, оновлювати застарілі погляди та ідеї, гнучко адаптуватись до умов праці, соціального оточення. Розв'язання нових завдань, що виникають в системі підготовки висококваліфікованих фахівців, визначається послідовною демократизацією та гуманізацією взаємодії учасників сучасного освітнього процесу. Це, в свою чергу, залежить від того, наскільки активно застосовуються у педагогічній практиці психологічні знання, як впроваджується методологія розвитку у учасників освітнього процесу умінь і навичок соціальної взаємодії, спілкування. Вдосконалення культури спілкування майбутніх психологів значною мірою визначається рівнем їх комунікативної компетентності.

Становлення особистості студента і розвиток його готовності до майбутньої професійної діяльності – головні орієнтири у теорії і практиці педагогічної взаємодії у сучасних вищих освітніх закладах. Адже, впродовж навчання у виші відбувається початкова інтерналізація майбутньої професії, коригується життєва позиція та світогляд студента, засвоюються різні способи і форми ефективної взаємодії, гнучкої поведінки і тактовного спілкування. Основними видами роботи психолога є психологічний супровід становлення особистості, психологічна діагностика, психологічне консультування, психологічна корекція, психологічна профілактика та просвітницька діяльність. Вони здійснюються шляхом організації спілкування з клієнтами. Успішна професійна діяльність працівника поліції пов'язана, перш за все, з його здатністю планувати і здійснювати свою роботу, спираючись на професійно свідоме, науково обґрунтоване спілкування з учасниками майбутньої сфери професійної взаємодії.

Поняття комунікативної компетентності як узагальненої комунікативної властивості особистості, що об'єднує розвинуті комунікативні здібності та сформовані уміння і навички міжособистісного спілкування, знання про основні його закономірності та правила досліджувались в роботах багатьох науковців. О. О. Бодальов вперше звернув увагу на цей феномен. Комунікативну компетентність він характеризував як здатність ефективно контактувати зі співрозмовником за умов наявності внутрішніх ресурсів – знань і умінь (Бодальов, 2002). В. М. Куніцина розуміла компетентність у спілкуванні як володіння глибокими уміннями і навичками, розвиток відповідних умінь у раніше невідомих соціальних ситуаціях, уміння поводитись (Куніцина, 2001). С. Д. Максименко пов'язував комунікативну компетентність з здатністю суб'єкта керуватися у взаємодії і спілкуванні своїми свідомими цілями і мотивами (Максименко, 2005). Г. О. Балл вказував на етичну площину спілкування та вибір гуманної комунікативної стратегії (Балл, 2001). Також досліджувались мовлення і мовленнєва діяльність у спілкуванні особистості (Л. Долинська, В. Семиченко та ін.). Більшість авторів погоджуються, що комунікативна компетентність – це важлива складова професійної компетентності; підкреслюють

особливу специфіку комунікативної компетентності в соціальних професіях.

Психологічні концепції спілкування стали науковим підґрунтям у розв'язанні питання підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування. Методологічні проблеми спілкування висвітлені і обґрунтовані у працях К. Абульханової-Славської, Г. Андреевої, Ф. Бацевича, О. Бодальова, С. Максименка, О. Леонтьєва, Б. Паригіна, Т. Щербан та інших авторів. Проблема спілкування глибоко представлена в межах особистісно-діяльнісного підходу (О. Леонтьєв, С. Максименко, С. Рубінштейн); становлення і розвиток особистості, зумовлений характером взаємодії з соціальним довкіллям, вивчали Б. Ананьєв, Г. Балл, О. Бондаренко, Л. Виготський, В. Семиченко, В. Татенко, В. Ямницький, Т. Яценко та інші автори). Професійна взаємодія і спілкування розглянуті з позицій професійної орієнтації та професійного самовизначення особистості (М. Захаров, Є. Клімов, В. Колінько); психологічні й педагогічні умови, засоби та шляхи розвитку комунікативного потенціалу особистості представлені в доробках Ю. Ємельянова, В. Каплінського, В. Куніциної та інших. Окремі аспекти професійної підготовки висвітлені у наукових доробках сучасних вітчизняних науковців: професійна компетентність та успішність психолога (Ж. Вірна, Н. Пов'якель, Н. Чепелева), становлення особистості психолога в сучасному освітньому процесі (О. Бондаренко, В. Панок, О. Подолянчук), розвиток професійно значущих якостей професіонала-психолога (О. Власова, В. Волошина, Н. Пророк, Т. Федотюк). Методи розвитку комунікативних здібностей вивчали Ю. Ємельянов, Л. Петровська, Т. Яценко та інші. Ще багато аспектів проблеми професійного спілкування фахівців соціальних професій залишаються поза наукових розробок, зокрема – чітко не визначені детермінанти розвитку професійної ідентичності як складової комунікативної компетентності майбутніх психологів і поліціантів.

Теоретичне обґрунтування проблеми

Неоднозначність і полісемічність явища комунікативної компетентності у сучасній науці зумовила співіснування низки близьких за значенням дефініцій. Комунікативну компетентність визначають, як: «комунікативне ядро особистості» (О. Бодальов, В. Бойко), «комунікативні здібності» (В. Гаркуша, М. Заброцький, К. Платонов), «комунікативна діяльність особистості» (О. Леонтьєв, М. Лісіна, С. Максименко), «компетентність у спілкуванні» (Ю. Ємельянов, Л. Петровська) тощо. Вивчення проблеми лає змогу зазначити, що комунікативна компетентність досліджувалась і в теоретичних, і у емпірично-прикладних аспектах психологічної науки: комунікативна компетентність як складова комунікативної діяльності особистості, що вимагає вже сформованих комунікативних навичок та умінь (В. Захарова, О. Леонтьєв, М. Лісіна, С. Максименко, Н. Хряцова); комунікативна компетентність як одна з компонент комунікативного ядра особистості, що виявляється у взаємодії з різними людьми

і групами, що з ними індивід вступає у прямі чи опосередковані контакти (О. Бодальов, В. Бойко); комунікативна компетентність як компетентність у сфері соціального пізнання (Р. Стренберг); комунікативна компетентність як частина соціально-психологічної компетентності (Л. Лепіхова, А. Мудрик, Л. Орбан-Лембрик); комунікативна компетентність як компетентність у спілкуванні з позицій історично та культурно зумовлених характеристик та ідейно-моральних категорій особистості, що виявляються у спілкуванні (Т. Вольфовська, Ю. Ємельянов, Г. Ковальов, Л. Петровська); комунікативна компетентність як система знань, умінь та навичок, що їх людина набуває упродовж життя і які створюють особистісний досвід (В. Гаркуша, О. Гринчук, М. Заброцький, Ю. Мель, О. Сидоренко, М. Холодна); комунікативна компетентність як емпатія, як розуміння способів соціальної орієнтації у різних ситуаціях та вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування (А. Сухов, А. Деркач); комунікативна компетентність як компонента комунікативного потенціалу особистості, під яким розуміють комплекс властивостей, що може полегшувати чи ускладнювати процес взаємодії (В. Куніцина, В. Погольша, Н. Казарінова).

Під комунікативною компетентністю слід розуміти спроможність особистості встановлювати і підтримувати різноманітні контакти з іншими людьми, певну систему знань, умінь і навичок, що забезпечують продуктивне спілкування. Вона включає уміння варіювати інтенсивність взаємодії і спілкування, чути, розуміти і бути зрозумілим для партнерів по спілкуванню. Комунікативна компетентність виникає і розвивається за умови безпосередньої взаємодії, тому виступає як результат досвіду міжособистісного спілкування. Цього досвіду людина може набувати не лише упродовж безпосередньої взаємодії, а й опосередкованої, зокрема, з літературних творів, театральних постанов, кінофільмів, з яких людина отримує інформацію щодо характеру комунікативних ситуацій, особливостей міжособистісної взаємодії і засобів їх вирішень.

Спираючись на структуру спілкування, що є прийнятою у соціальній психології (містить перцептивну, комунікативну й інтерактивну складові), розглядаємо комунікативну компетентність як складову спілкування. Отже, комунікативний процес розуміємо як «інформаційний процес між людьми як активними суб'єктами, з урахуванням відношень між партнерами» (Низовець, 2012: 247). Тобто, виникає «вузьке» поняття «комунікація». Однак часто «комунікацію» вживають як синонім спілкування, підкреслюючи, що «комунікативний вплив є ... психологічним впливом одного комуніканта на іншого з метою зміни його поведінки» (Антонова, 2012: 14). Це означає, що відбувається зміна самого типу відносин, що склався між учасниками комунікації. Також існує широке розуміння поняття «комунікація», яке стосується системи масових комунікацій у суспільстві. Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності:

– когнітивна компонента: виявляється через пси-

хічні процеси, пов'язані з пізнанням інших людей і самого себе, зацікавленість власним внутрішнім світом, рефлексію; це комплекс знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування загалом та професійного спілкування, зокрема; знання про стилі спілкування; фонові знання, тобто загальнокультурна компетентність, яка не стосується безпосередньо професійного спілкування, але дозволяє зрозуміти приховані натяки, асоціації тощо, все те, що більш глибокому розумінню; перцептивні і рефлексивні уміння, які уможливають проникнення у внутрішній світ співрозмовника та сприяють розумінню самого себе;

– емоційна компонента: виявляється у різноманітних адекватних щодо професійних вимог емоційних станах, позитивних і негативних емоціях, задоволеності (партнером, спілкуванням, собою); у гуманістичній настанові на особистість іншої людини та на спілкування з нею, емоційній чутливості до інших людей, готовності вступати з іншими в особистісні, діалогічні стосунки; передбачає розвинуту емпатію, низький рівень тривожності, агресії та конфліктності у спілкуванні;

– поведінкова компонента: виявляється через невербальну і вербальну комунікацію (міміка, жести, пантоміміка, мова); загальні та специфічні комунікативні уміння, які сприяють успішному встановленню контакту із співрозмовником, дозволяють здійснювати контроль ситуації взаємодії з ним, застосовувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях; спонукає діяльність, вчинки, локалізацію пересування в просторі. (Низовець-Кропта, 2015: 191). Таким чином, комунікативна компетентність – це структурний феномен, що у якості складових містить цінності, мотиви, установки, соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння, навички.

Низовець О. А. вважає, що комунікативна компетентність містить не лише особистісні властивості індивіда, але й певним чином організовані пізнавальні процеси та емоційну сферу, а також уміння усвідомлювати і долати комунікативні бар'єри (Низовець, 2012).

Я. О. Пономарьов виділяє два види діяльності і відповідно дві групи завдань: творчі (продуктивні) і рутинні (репродуктивні), що відображаються в аналізі процесу спілкування (Пономарьов, 1999). Ситуація, яка вимагає вийти за межі сталих стереотипів, установок, ролей, завжди потребує продуктивного спілкування. Репродуктивне, або стандартизоване спілкування націлене на взаємодію «за стандартом», «за сценарієм». Можна казати також про зовнішнє, поведінкове, оперативнотехнічне і індивідуально-значеннєве спілкування (Пономарьов, 1999: 42). А. Б. Добрович у своїх наукових працях диференціює конвенційне, примітивне, маніпулятивне, стандартизоване, ігрове, ділове і духовне спілкування (Добрович, 1987).

Узагальнюючи окреслені вище погляди на феномен комунікативної компетентності, зазначимо таке: комунікативна компетентність виступає як комплексна,

інтегруюча властивість особистості, яка забезпечує функцію адаптації й адекватного функціонування особистості в соціумі, містить установки, стереотипи, позиції спілкування, ролі, цінності тощо особистості, «інструмент рефлексії», творчий потенціал особистості.

Мета статті: викласти результати емпіричного дослідження психологічних особливостей сформованості комунікативної компетентності в різних професійних групах

2. Методологія та методи.

У дослідженні ми скористалися такими методами і методиками: теоретичні методи: (аналіз, синтез, порівняння, узагальнення) використовувались з метою вивчення наукової літератури з питань, пов'язаних із категорією «комунікативної компетентності», емпіричні методи: «Опитувальник комунікативної компетентності» Е. Ф. Зеєра, Е. Е. Симанюк, «Комунікативні уміння» Л. Михельсона в адаптації Ю.З. Гільбуха; методи кількісної та якісної обробки результатів. Під час здійснення дослідження були опитані курсанти четвертого курсу Одеського державного університету внутрішніх справ (30 осіб) та студенти-психологи четвертого курсу Херсонського державного університету (30 осіб). Середній вік досліджуваних – 22 роки. Склад вибірки за статтю ми не враховували.

3. Результати та дискусії.

На першому етапі вивчався рівень сформованості комунікативної компетентності за допомогою методики «Опитувальник комунікативної компетентності» Е. Ф. Зеєра, Е. Е. Симанюк. Результати розподілу отриманих даних наводимо у таблиці 1.

Таблиця 1

Середні значення (у балах) показників комунікативної компетентності студентів-психологів та курсантів

Показники комунікативної компетентності	Студенти-психологи	Курсанти
Соціально-комунікативна адаптивність	30,8	25,6
Прагнення до згоди	31,2	30,5
Толерантність	38,2	31,6
Оптимізм	28,4	29,1
Фрустраційна толерантність	40,4	26,8

Для наочності сприйняття наводимо отримані дані у вигляді рисунку (див. рис. 1).

Як бачимо, показники соціально-комунікативної адаптивності курсантів знаходяться на рівні нижче середнього, психологів – на межі між середнім і нижчим за середній рівнями. Виявлено тенденцію збільшення соціально-комунікативної адаптивності у психологів порівняно з курсантами. Тобто, психологам більш властиві пластичність, гнучкість в спілкуванні, вміння взаємодіяти з самими різними людьми, легко пристосовуватися до обставин, що змінюються.

Таким чином, як майбутні працівники поліції, так і майбутні психологи володіють достатньою гнучкістю в спілкуванні, умінням взаємодіяти з самими різними людьми, пристосовуватися до мінливих соціальних обставин. Але ж психологи дещо перевершують за соціально-комунікативною адаптивністю майбутніх поліцейських.

Показники прагнення до згоди курсантів і психологів знаходяться на межі між середнім і нижчим

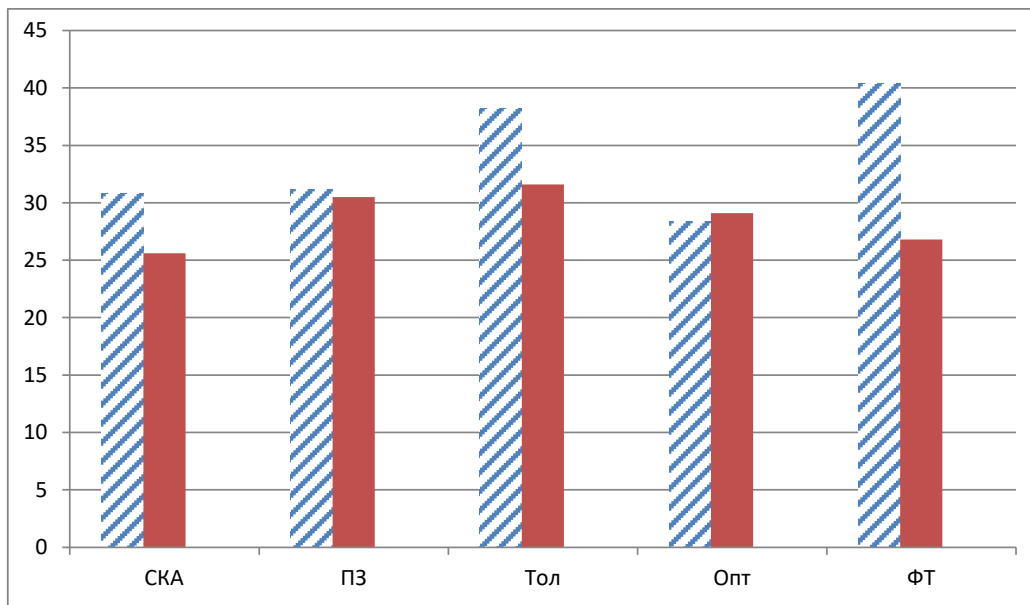


Рис. 1. Середні значення (у балах) показників комунікативної компетентності студентів-психологів та курсантів

Примітка: □ – психологи і ■ – курсанти; СКА – соціально-комунікативна адаптивність, ПЗ – прагнення до згоди, Тол – толерантність, Опт – оптимізм, ФТ – фрустраційна толерантність.

за середній рівнями (розразняються незначно). Таким чином, як курсанти, так і психологи прагнуть з різних питань мати власну точку зору і відстоювати її, при цьому налагоджені домовлятися.

Показники толерантності майбутніх поліцейських та психологів знаходяться на середньому рівні. При цьому спостерігається тенденція зниження показників толерантності від курсантів до психологів. Таким чином, студенти-психологи більш налаштовані ставитися до чужої думки, поглядів, характеру без дратівливості і ворожнечі, більш терпимі, ніж курсанти.

Показники оптимізму курсантів і психологів знаходяться на рівні нижчому за середній (розразняються незначно), що свідчить про те, що їм притаманні життєлюбність, життєрадісність, віра в себе, в свої можливості.

Показники фрустраційної толерантності (протистояння життєвим труднощам) психологів знаходяться на рівні нижчому за середній, а у курсантів – на межі між середнім і вищим за середній рівнями.

Отже, виявлено тенденцію вираженого зниження показників фрустраційної толерантності від курсантів до психологів. Це означає, що у студентів-психологів порівняно з курсантами більш виражені здатність протистояти різного роду труднощам, саморегуляція емоційних станів, вміння володіти собою в емоціогенних ситуаціях, мовленнєва стриманість.

Таким чином, у психологів більш виражені соціально-комунікативна адаптивність, толерантність і фрустраційна толерантність в порівнянні з курсан-

тами. У показниках прагнення до згоди і оптимізму значущих відмінностей не спостерігається.

Розглянемо середні значення показників комунікативної компетентності за методикою комунікативних умінь Л. Михельсона у випускників психологів і курсантів (див. табл. 2).

Таблиця 2
Середні значення розвитку комунікативних умінь (в балах) у досліджуваних психологів та курсантів

Комунікативні уміння	Курсанти	Психологи
Залежні позиції у спілкуванні	6,3	5,9
Компетентні позиції у спілкуванні	13,2	18,6
Агресивні позиції у спілкуванні	7,4	2,5

Для наочності сприйняття представляємо отримані дані у вигляді рисунку (рис. 2).

Як бачимо з рисунку 2, у групах курсантів і психологів переважають компетентні позиції в спілкуванні. При цьому випускники-психологи мають виражено вищі значення показників компетентної позиції в спілкуванні, ніж курсанти. Спостерігається збільшення показників компетентного спілкування у майбутніх фахівців психологів порівняно з майбутніми працівниками поліції.

Відмінності у рівнях залежних позицій у спілкуванні в обох досліджуваних групах незначні. Але ж менше виражені залежні позиції в спілкуванні у студен-

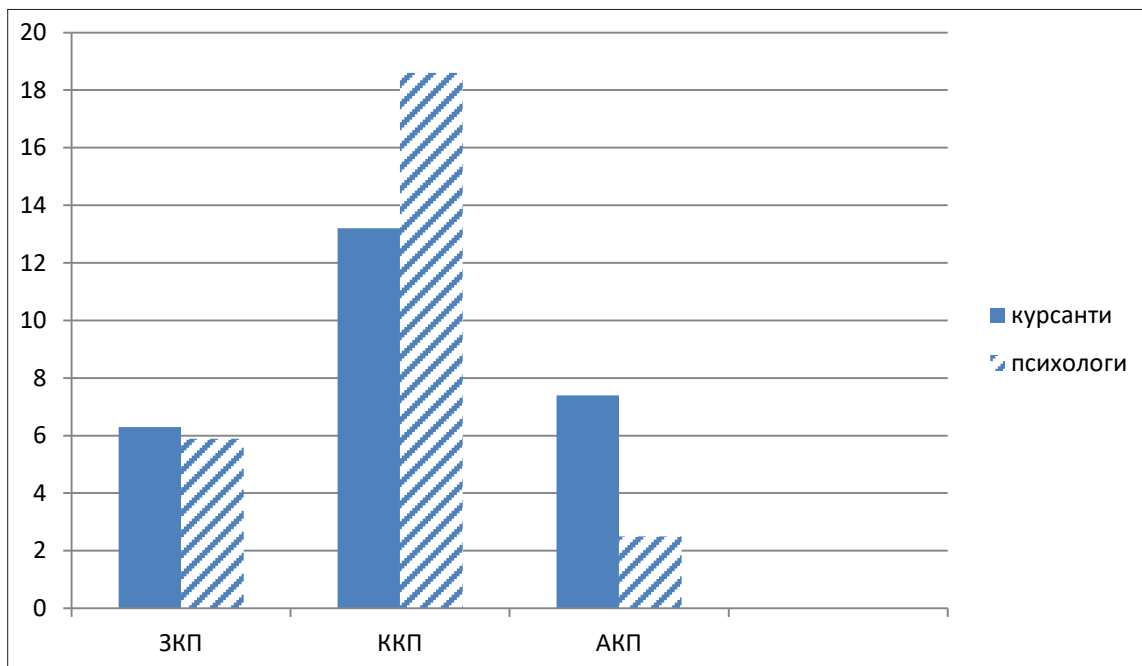


Рис. 2. Середні значення розвитку комунікативних умінь (в балах) у досліджуваних психологів та курсантів

Примітка: ЗКП – залежні комунікативні позиції, ККП – компетентні комунікативні позиції, АКП – агресивні комунікативні позиції

тів-психологів. При цьому курсанти виявили значно вищі показники агресивної позиції в спілкуванні, ніж психологи. Спостерігається збільшення показників агресивного спілкування у курсантів порівняно з психологами.

Загалом, в обох групах переважають компетентні позиції в спілкуванні. Майбутні психологи схильні частіше виявляти компетентні позиції в спілкуванні, ніж майбутні поліцейські.

Водночас курсанти схильні частіше обирати агресивні позиції в спілкуванні, ніж психологи. Дана тенденція більшою мірою виявляється в реагуванні на справедливу і несправедливу критику, що зачіпає і провокує поведінку з боку співрозмовника, вміння відповісти відмовою на чуже прохання, уміння виявити співчуття, надати підтримку тощо.

Отже, узагальнення отриманих в ході дослідження даних дає підставу стверджувати, що у випускників-психологів комунікативна компетентність розвинута на більш високому рівні, ніж у випускників-курсантів.

Для виявлення статистичних відмінностей в показниках комунікативної компетентності студентів-психологів і курсантів застосовувався метод порівняння двох вибірок за допомогою параметричного критерію математичної статистики t-критерію Стьюдента. Для підрахунку t-критерію Стьюдента використовувалася система автоматичного підрахунку «Statistika» на www.psychol-ok.ru.

У таблицях 3 та 4 представлені результати проведених математичних обчислень за оцінкою вираження відмінностей в показниках комунікативної компетентності за опитувальником «Комунікативна компетентність» Е. Ф. Зеєра, Е. Е. Симанюк та тестом «Комунікативні вміння» Л. Михельсона в адаптації Ю. З. Гільбуха між майбутніми фахівцями психологами та поліцейськими.

Таблиця 3

Значення t-критерію Стьюдента за оцінкою відмінностей в показниках комунікативної компетентності опитувальника Е.Ф. Зеєра, Е.Е. Симанюк між психологами і курсантами

Показники комунікативної компетентності	Значення t-критерію Стьюдента	Рівень значущості
Соціально-комунікативна адаптивність	3,261	$p \leq 0,01$
Прагнення до згоди	0,317	$p > 0,05$
Толерантність	5,932	$p \leq 0,001$
Оптимізм	0,504	$p > 0,05$
Фрустраційна толерантність	9,420	$p \leq 0,001$

В результаті проведеного статистичного аналізу виявлено значущі відмінності в показниках соціально-комунікативної адаптивності ($p \leq 0,01$) між студентами-психологами і курсантами. Показники соціально-комунікативної адаптивності випускни-

ків-психологів значуще перевищують дані показники випускників-курсантів.

Також виявлені значущі відмінності ($p \leq 0,001$) в показниках толерантності між майбутніми фахівцями психологами і поліцейськими. Показники толерантності у психологів значуще перевищують дані показники у курсантів.

В результаті підрахунку t-критерію Стьюдента виявлено значущі відмінності в показниках фрустраційної толерантності між психологами і курсантами. Показники фрустраційної толерантності студентів-психологів значуще перевищують дані показники курсантів.

Таким чином, у випускників-психологів значуще вищі соціально-комунікативна адаптивність (гнучкість у спілкуванні, уміння взаємодіяти з самими різними людьми, пристосовуватися до мінливих соціальних обставин), толерантність (більш терпимі до чужої думки, поглядів, звичок), фрустраційна толерантність (протистояння життєвим труднощам, саморегуляція емоційних станів), ніж у випускників-курсантів.

Між показниками оптимізму і прагнення до згоди статистично значущих відмінностей не виявлено.

Розглянемо результати математичних обчислень за оцінкою вираження відмінностей в показниках комунікативної компетентності за тестом «Комунікативні вміння» Л. Михельсона, представлені в таблиці 4.

Таблиця 4

Значення t-критерію Стьюдента за оцінкою вираження відмінностей в показниках комунікативної компетентності за тестом Л. Михельсона між психологами і курсантами

Показники комунікативної компетентності	Значення t-критерію Стьюдента	Рівень значущості
Залежні позиції у спілкуванні	0,529	$p > 0,05$
Компетентні позиції у спілкуванні	8,784	$p \leq 0,001$
Агресивні позиції у спілкуванні	6,271	$p \leq 0,001$

В результаті проведеного статистичного аналізу виявлено значущі відмінності в показниках компетентних позицій в спілкуванні ($p \leq 0,001$) між студентами-психологами і курсантами.

Показники компетентних позицій в спілкуванні психологів значуще перевищують дані показники у курсантів.

Також виявлені значущі відмінності в показниках агресивних позицій в спілкуванні ($p \leq 0,001$) між психологами і курсантами. Показники агресивних позицій в спілкуванні курсантів значуще перевищують дані показники у психологів.

Між показниками залежних позицій в спілкуванні в обох групах досліджуваних статистично значущих відмінностей не виявлено.

Таким чином, майбутні фахівці психологи є статистично значуще більш компетентними і менш агресивними в професійній взаємодії, ніж майбутні працівники поліції.

Отже, в ході емпіричного дослідження ми з'ясували таке: курсанти та студенти з середнім рівнем розвитку комунікативної компетентності іноді не вдало застосовують свої знання на практиці. Тільки розуміючи мету та предмет спілкування, вони можуть активно включатись у процес взаємодії і здійснювати контроль над ним. Респонденти цієї групи частіше підозрілі у спілкуванні, не завжди спроможні брати на себе відповідальність за помилки, обережні та обачливі, не схильні жертвувати власними інтересами.

Взаємодіючи з навколишніми, вони недостатньо точно розуміють окремі невербальні сигнали, доволі поверхнево оцінюють ситуацію спілкування і не здатні прогнозувати поведінку співрозмовника. Вони рідко ініціюють розмову і пасивні у взаємодії, переживають складності висловлення своїх думок та недостатньо відстоюють власну позицію. У ситуації фрустрації частіше звинувачують навколишніх або самих себе, досить конформні, погано контролюють власні невербальні прояви, водночас досить чутливі й доброзичливі.

Опитані студенти з низьким рівнем розвитку комунікативної компетентності обережні і завбачливі у нових соціальних зв'язках, трохи підозрілі та недовірливі, у ситуації фрустрації схильні до емоційної нестабільності, для них складно контролювати себе та керувати процесом спілкування і взаємодії, тому вони не активно включаються у взаємодію. Представники цієї групи часто припускаються серйозних помилок при «зчитуванні» невербальних характеристик. Їм притаманний залежний або агресивний стиль спілкування, недостатнє володіння комунікативними навичками та вміннями.

Отже, характеристики високого рівня розвитку комунікативної компетентності у майбутніх психологів та працівників поліції дещо схожі і зумовлюються наявними розвинутими особистісними властивостями, які дозволяють створити умови для ефективного процесу спілкування і сприяють розумінню позиції співрозмовника. До таких, зокрема, належать: самоконтроль, саморегуляція та рефлексія, самопізнання, відсутність агресивної позиції, толерантність, висока інформованість, несхильність до конфліктності. Високі показники розвитку професійної комунікативної компетентності забезпечуються достатнім володінням знаннями, сформованістю умінь та навичок спілкування, досвідом міжособистісної взаємодії,

які дозволяють ефективно реалізувати комунікативні функції, легко вступати в контакти з навколишніми, правильно розуміти невербальні реакції, передбачати дії та вчинки партнерів по спілкуванню у різних ситуаціях. Комунікативна компетентність психолога має бути відповідною до специфіки професійної діяльності, яка передбачає високу відповідальність, конфіденційність, терплячість, делікатність, толерантність, розуміння, врахування та прийняття думок, поглядів і позицій партнерів по спілкуванню тощо.

Висновки. Здійснено теоретичний аналіз підходів до проблеми формування комунікативної компетентності, успішності професійної діяльності, розглянуті складові комунікативної компетентності.

Завдання сучасного вдосконалення процесу підготовки майбутніх фахівців соціальних професій на сьогоднішній день є однією з найактуальніших в системі вищої професійної освіти. Вдосконалення комунікативної компетентності працівників національної поліції надзвичайно важливе для сучасної України.

Комунікативна компетентність трактується як здатність будувати, підтримувати і розвивати соціальні й міжособистісні контакти з іншими людьми в межах професійної діяльності. Комунікативну компетентність сьогодні розуміють як інтегруюче, комплексне, відносно стійке, системне утворення, яке реалізується через індивідуально-психологічні особливості поведінки і спілкування та включає весь спектр знань, досвіду, властивостей і здібностей особистості, що дозволяють особистості продуктивно здійснювати комунікативні функції.

В ході проведеного емпіричного дослідження були отримані такі результати. Майбутні фахівці-психологи мають значуще більш розвинуту комунікативну компетентність, яка передбачає такі складові: соціально-комунікативну адаптивність (вони більш гнучкі в спілкуванні, уміють взаємодіяти з самими різними людьми, пристосовуватися до мінливих соціальних обставин), толерантність (більш терпимі до чужої думки, поглядів, звичок), фрустраційну толерантність (протистояння життєвим труднощам, саморегуляція емоційних станів), ніж майбутні фахівці поліції.

Також випускники психологи є статистично значуще більш компетентними і менш агресивними в професійній взаємодії, ніж випускники курсанти.

Дійсно, дане дослідження не вичерпує всього кола проблем, пов'язаних з розвитком комунікативної компетентності у групі соціальних професій. Зокрема, цікавим може бути вивчення комунікативної компетентності у представників інших груп професій: людина – природа, людина – техніка тощо.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Антонова Н.О. Уявлення про професійну компетентність та привабливість майбутньої професії для студентів психологічних факультетів. *Проблеми загальної та педагогічної психології*. К. : Інститут психології АПН України, 2012. Т. 7. вип. 7. С. 13-20.
2. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения: Книга для учителя и родителей. М. : Просвещение, 1987. 207с.

3. Низовець О.А. Теоретико-методологічний аналіз феномену комунікативної компетентності. *Актуальні проблеми психології*. Київ-Ніжин : Видавництво НДУ, ДС «Міланік», 2012. Том 10. вип. 1. С.153-160.
4. Низовець О.А. Розвиток комунікативної компетентності в процесі професійної підготовки майбутніх психологів. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: зб. наукових праць*. № 3(5). К. : Університет «Україна», 2012. С. 246-254с.
5. Низовець-Кропта О.А. Структурно-змістові характеристики образу комунікативно-компетентного психолога [Електронний ресурс] *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія : Психологічні науки*. 2015. Вип. 128. С. 191-196. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VchdpuPH_2015_128_44
6. Пономарев Я.А. Психология творения. М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж : издательство НПО «МОДЭК», 1999. 304 с.

REFERENCES:

1. Antonova N.O. Uivlennia pro profesiinu kompetentnist ta pryvablyvist maibutnoi profesii dlia studentiv psykholohichnykh fakultetiv. [Perceptions of professional competence and attractiveness of the future profession for students of psychological faculties]. *Problemy zahalnoi ta pedahohichnoi psykholohii*. K. : Instytut psykholohii APN Ukrainy, 2012. T. 7. vyp. 7. S. 13-20 [in Ukrainian].
2. Dobrovich A.B. *Vospitatelyu o psihologii i psihogigiene obshcheniya: Kniga dlya uchitelya i roditelej. [Educator on the psychology and psychohygiene of communication: A book for teachers and parents]*. M. : Prosveshchenie, 1987. 207s. [in Russian].
3. Nyzovets O.A. Teoretyko-metodolohichniy analiz fenomenu komunikatyvnoi kompetentnosti. [Theoretical and methodological analysis of the phenomenon of communicative competence]. *Aktualni problemy psykholohii*. Kyiv-Nizhyn : Vydavnytstvo NDU, DS «Milanik», 2012. Tom 10. vyp. 1. S.153-160. [in Ukrainian].
4. Nyzovets O.A. Rozvytok komunikatyvnoi kompetentnosti v protsesi profesiinoy pidhotovky maibutnykh psykholohiv. [Development of communicative competence in the process of professional training of future psychologists]. *Aktualni problemy navchannia ta vykhovannia liudei z osoblyvymy potrebamy: zb. naukovykh prats*. №3(5). K. : Universytet «Ukraina», 2012. S.246-254s. [in Ukrainian].
5. Nyzovets-Kropta O.A. Strukturno-zmistovi kharakterystyky obrazu komunikatyvno-kompetentnoho psykholoha. [Structural and semantic characteristics of the image of a communicatively competent psychologist]. [Elektronnyi resurs]. *Visnyk Chernihivskoho natsionalnoho pedahohichnoho universytetu. Seriya : Psykholohichni nauky*. 2015. Vyp. 128. S. 191-196. Rezhym dostupu: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VchdpuPH_2015_128_44 [in Ukrainian].
6. Ponomarev YA.A. *Psihologiya tvoreniya. [The psychology of creation]* M. : Moskovskij psihologo-social'nyj institut; Voronezh : izdatel'stvo NPO «MODEK», 1999. 304 s. [in Russian].

*Стаття надійшла до редакції 26.09.2019.
The article was received 26 September 2019.*