

Мукачівський державний університет  
Гуманітарний факультет  
Кафедра психології

## **Дипломна робота**

ОС «Бакалавр»

на тему: Особливості розвитку комунікативної компетентності  
студентів-психологів

Виконав: студент 5 курсу,  
групи ПП-51(з), напряму підготовки  
6.030103 « Практична психологія»

Вірліч Ш.Е.

Керівник: Костю С.Й.

Рецензент: Брижак Н.Ю.

Мукачево – 2020 року

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГІВ	
1.1. Професійна комунікація психологів як предмет психологічних досліджень.....	6
1.2. Характеристика комунікативної компетентності психологів.....	15
1.3. Розвиток комунікативної компетентності у процесі професійної підготовки майбутніх психологів.....	21
РОЗДІЛ II ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ	
2.1 Організація і процедура дослідження .....	32
2.2 Аналіз та інтерпретація результатів дослідження.....	36
ВИСНОВКИ.....	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	52
ДОДАТКИ.....	56

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Одним із найбільш важливих та значущих етапів у процесі професійного становлення особистості як майбутнього фахівця виступає період навчання у закладі вищої освіти. Слід зазначити, що саме у ході навчання відбувається так зване первинне «опанування» професії, визначається життєва і світоглядна позиція молодої людини. Саме тому, важливим на цьому етапі є створення таких умов навчально-виховного процесу, які б відповідали особливостям й закономірностям не тільки особистісного розвитку студента, але і його професійного становлення як фахівця.

Одним із необхідних чинників становлення майбутніх психологів як професіоналів є формування комунікативної компетентності. Загальновідомо, що специфіка означеної професійної діяльності висуває до особистості студентів цілу низку вимог щодо розвитку різного роду особистісних якостей та здібностей, серед яких особливого значення набуває формування комунікативних здібностей, зокрема оволодіння вербальними і невербальними засобами спілкування, вміння вступати у контакт.

Поняття комунікативної компетентності як узагальненої комунікативної властивості особистості, яка об'єднує розвинуті комунікативні здібності та сформовані уміння і навички міжособистісного спілкування, знання про основні його закономірності та правила досліджувалось в роботах багатьох науковців (О. Бодальов, Л. Долинська, Ю. Ємельянов, В. Кан-Калік, Є. Клімов, Є. Коблянська, В. Куніцина, Я. Коломінський, О. Киричук, Л. Петровська, В. Семиченко, Л. Орбан-Лембрик, Т. Титаренко, Ю. Швалб, Т. Яценко та інші). Більшість авторів називають комунікативну компетентність важливою складовою професійної компетентності та вказують на особливу специфіку комунікативної компетентності в професіях типу «людина-людина».

Науковим підґрунтям у вирішенні проблеми підготовки майбутніх психологів до професійного спілкування є психологічні концепції спілкування. Методологічні проблеми спілкування аналізуються у працях К. Абульханової-

Славської, Г. Андрєвої, О. Бодальова, С. Максименка, О. Леонтєва, Б. Паригіна та інших авторів. Проблема спілкування широко представлена в рамках особистісно-діяльнісного підходу (О. Леонтєв, С. Максименко, С. Рубінштейн), становлення особистості, зумовлене характером взаємодії з оточенням, вивчали Б. Ананьєв, Г. Балл, О. Бондаренко, Л. Виготський, В. Галузяк, О. Запорожець, В. Кан-Калік, О. Ковальов, Р. Павелків, В. Семиченко, В. Татенко, В. Ямницький, Т. Яценко). Професійне спілкування розглядається з позицій професійної орієнтації та професійного самовизначення особистості (М. Захаров, Є. Клімов, В. Колінько); психолого-педагогічні умови та засоби розвитку комунікативного потенціалу особистості представлені в роботах Ю. Ємельянова, В. Каплінського, М. Коць, В. Кунціної, Л. Петровської та інших.

Окремі сторони процесу професійної підготовки майбутніх психологів аналізуються в роботах сучасних вітчизняних науковців: професійна компетентність та успішність психолога (Ж. Вірна, Н. Пов'якель, Н. Чепелева), становлення особистості психолога в навчально-виховному процесі (О. Бондаренко, Ю. Долинська, В. Панок, О. Подолянчук), розвиток професійно важливих якостей психолога (О. Власова, В. Волошина, Н. Пророк, Т. Федотюк). Методи розвитку комунікативних здібностей вивчали Ю. Ємельянов, Л. Петровська, Т. Яценко та інші. Проте, цілий ряд аспектів проблеми професійного спілкування психолога залишаються поза наукових розробок. Актуальність та недостатнє розкриття даної проблеми у психолого-педагогічній теорії і практиці й обумовило вибір теми нашого дослідження: «Особливості розвитку комунікативної компетентності студентів-психологів».

**Об'єкт дослідження** – комунікативна компетентність майбутніх психологів.

**Предмет дослідження** – особливості розвитку комунікативної компетентності студентів-психологів.

**Мета дослідження** полягає в теоретичному аналізі проблем комунікативної компетентності та емпіричному дослідженні особливостей розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів.

Згідно з поставленою метою дослідження визначено **завдання дослідження**:

1) здійснити теоретичний аналіз проблеми професійної комунікації психологів;

2) охарактеризувати комунікативну компетентність як складову професійної комунікації та особливості її розвитку у процесі професійної підготовки майбутніх психологів;

3) емпірично дослідити особливості розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів під час професійної підготовки.

Для розв'язання поставлених завдань використано такі **методи дослідження**: теоретичні – аналіз, узагальнення, порівняння і систематизація наукових джерел з проблеми; емпіричні: методика КОСКОМ В.Н. Куніциної; тест діагностики комунікативних та організаторських здібностей (КОС); «Діагностика загального рівня комунікабельності за В.Ф. Ряховським»; методика діагностики рівня емпатійних здібностей І.М. Юсупова.

**База дослідження.** Дослідження проводилось на базі Мукачівського державного університету. Вибірка дослідження: студенти 2-го та 4-го курсів спеціальності «Психологія» в кількості 50 осіб.

**Практичне значення дослідження** полягає в тому, що сформульовані в результаті дослідження висновки та одержаний практичний матеріал зможуть бути використані майбутніми психологами, викладачами в безпосередній роботі для розвитку та покращення комунікативної підготовки, у визначенні технологій для формування професійної компетентності в умовах ЗВО.

## ВИСНОВКИ

У дипломній роботі нами здійснений теоретичний аналіз проблеми комунікативної компетентності та емпіричне дослідження особливостей розвитку комунікативної компетентності майбутніх психологів у процесі професійної підготовки.

З'ясовано, що в науковій літературі численними є дослідження із трактування понять «комунікація», «професійна комунікація», «спілкування», «ділове спілкування» та «професійне спілкування». Більшість вчених вважають поняття «комунікація» як поняття близьке до поняття «спілкування», але більш розширене. У вузькому сенсі комунікація – це передача інформації від однієї системи до іншої через посередництво спеціальних матеріальних носіїв, сигналів. У понятті «комунікація» у широкому сенсі визначено, що в умовах людської комунікації можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри. Ці бар'єри не пов'язані з поломками каналів комунікації чи з нечіткістю кодування і декодування. Вони мають соціальний або психологічний характер.

За характером і змістом комунікація (спілкування) поділяється на формальну (професійне, ділове) та неформальну (світське, повсякденне, побутове). При цьому більшість вчених ототожнюють поняття професійна і ділова комунікація.

Професійна комунікація (спілкування) — це спеціально організований на наукових засадах керований процес обміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно-спрямованої комунікації.

Науковці Г. Андрєєва, В. Андрієвська, В. Бочалюк, Т. Дуткевич, В. Москаленко, Л. Орбан – Лембрик виокремлюють специфічні риси професійного спілкування психологів, а саме: свідоме, цілеспрямоване управління комунікацією, наявність загальної та конкретної мети спілкування, а також наукова обґрунтованість і високий професійний рівень. Для того, щоб контакт між психологом і клієнтом був справді глибоким, окрім професійних знань, знань про спілкування, певних навичок і вмінь, він має мати ще й

позитивну комунікативну установку на спілкування, причому установку не просто на встановлення контакту, а на людину як загальнолюдську цінність, тоді цей контакт стане олюдненим, і спілкування відбуватиметься на високому рівні.

Професійна комунікація психологів має і свої особливості, які визначаються Етичним кодексом психолога України і Етичними стандартами психологів: вільного і всебічного розвитку особистості та її поваги; захисту людських прав; чесності і щирості стосовно клієнта; почуття відповідальності; не здійснювати дискримінацію за ознакою походження, віку, расової й соціальної приналежності, статі, віросповідання, ідеології, національності або будь-яких інших розходжень; обачність у застосуванні методик і процедур, професійна компетентність тощо .

Нами проаналізовано сутність, структуру та зміст комунікативної компетентності майбутніх психологів. У психолого-педагогічній літературі “компетентність” визначається як підготовленість і реалізована здатність суб’єкта праці до виконання завдань і обов’язків повсякденної діяльності. У її структурі традиційно виокремлюють знання, вміння, цінності, ставлення та досвід поведінки. Комунікативна компетентність завжди набувається в соціальному контексті. Вона вимагає від особистості усвідомлення: мотивів, стратегій поведінки, фрустрації як своїх власних, так і партнерів по спілкуванню, уміння розібратися в групових соціально-психологічних проблемах, осмислення можливих перешкод на шляху взаємопорозуміння, оволодіння технологією та психотехнікою спілкування і т. д. Майбутній психолог має знати на рівні відтворення та розуміння базові терміни та поняття і їх основні похідні: комунікація і спілкування; функції спілкування й особливості комунікативного процесу; види спілкування й основні його характеристики; вербальні і невербальні засоби спілкування; види слухання і техніки його використання; «зворотний зв’язок» (питання і відповіді); психологічні комунікативні типи партнерів, специфіку взаємодії з ними; форми і методи ділової взаємодії; технології і прийоми впливу на людей;

методи генерування ідей і інтеграції персоналу для конструктивної комунікації; само презентацію і стратегії успіху.

На ґрунті усвідомлення теоретичних знань студенту необхідно набути таких практичних вмінь і навичок: ефективно говорити і слухати під час спілкування; налагоджувати комунікативний контакт з іншими людьми; орієнтуватися в особливостях партнера у спілкуванні; спостерігати, розуміти та застосовувати невербальну мову; вміти говорити приємно і створювати сприятливу для спілкування атмосферу; володіти ораторською майстерністю; розуміти позицію партнера у спілкуванні, пристосовуватися до неї та вміти використовувати її у власних інтересах; вибирати ефективний стиль спілкування у конкретній ситуації з конкретною людиною; протистояти маніпулюванню у комунікації; розв'язувати складні взаємовідносини та конфліктні ситуації; здійснювати контроль своєї мови, жестів, поведінки, поведінки; проводити дискусію, утримувати увагу слухачів.

З'ясовано, що формування і розвиток комунікативної компетентності в умовах ЗВО повинно відбуватись інтегровано: під час вивчення дисциплін циклу професійної підготовки, проходження всіх видів практик, таких форм роботи як: конкурси, індивідуальні методичні консультації, школи передового психологічного досвіду, науково-практичні конференції, проблемні столи, творчі звіти психологічних колективів та цілеспрямованого застосування загальних психологічних технологій.

На основі проведеного емпіричного дослідження особливостей розвитку комунікативної компетентності студентів-психологів можемо зробити наступні висновки.

Отримані результати за методикою КОСКОМ В.М. Куніциної вказують, що у звичайних умовах професійного навчання переважна кількість студентів-психологів має середній рівень розвитку комунікативної компетентності. Вони чітко уявляють собі особливості професійного спілкування психолога, але не завжди вдало використовують свої знання на практиці. Лише за умови розуміння мети та предмету спілкування вони здатні



активно включатись у процес взаємодії і контролювати його. Вони неспроможні брати на себе відповідальність за помилки, обережні та обачливі, не здатні жертвувати собою. У взаємодії з людьми вони недостатньо точно розуміють невербальні сигнали, досить поверхово оцінюють ситуацію і погано прогнозують поведінку партнера по спілкуванню.

У порівнянні зі студентами другого курсу, рівень розвитку комунікативної компетентності старшокурсників вищий. Однак, відсоток студентів-випускників з високим рівнем професійної комунікативної компетентності психолога залишається досить низьким (32%), що в майбутньому може призвести до проблем професійної адаптації молодих спеціалістів та зниженню рівня їх професіоналізму.

Результати тесту діагностики комунікативних та організаторських здібностей (КОС) вказують, що протягом навчання у ЗВО студенти характеризуються зниженням рівнів прояву комунікативних здібностей, тобто існує негативна тенденція щодо формування даних здібностей. Зокрема, високий рівень розвитку комунікативних здібностей у студентів другого курсу – 33 % (13% дуже високий рівень, 20% високий рівень); у студентів четвертого курсу – 28% (12% дуже високий рівень, 16% високий рівень).

Порівнюючи показники розвитку комунікативних та організаторських здібностей, бачимо, що рівень розвитку організаторських здібностей дещо нижчий. Зокрема, середній рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей у студентів другого курсу 27% та 20% відповідно; у студентів четвертого курсу – відповідно 24% та 16%.

Для студентів четвертого курсу характерним є дуже висока частка низького рівня як комунікативних так і організаторських здібностей (низький рівень комунікативних здібностей у студентів другого курсу 40% (23% низький рівень, 17% нижче середнього), четвертого – 48% (24% низький рівень, 24% нижче середнього); низький рівень організаторських здібностей

у студентів другого курсу 60% (23% низький рівень, 37% нижче середнього), четвертого – 60% (36% низький рівень, 24% нижче середнього).

Отримані результати методики діагностики загального рівня комунікабельності Ряховського вказують, що у досліджуваних спостерігається досить високий рівень комунікабельності: другий курс  $X_{сер.} = 13,17$  ( $\sigma = 3,33$ ), четвертий курс  $X_{сер.} = 12,56$  ( $\sigma = 2,86$ ). Це означає, що вони досить товариські, іноді надміру, готові прийти на допомогу, не оцінюючи власних можливостей. Характеризуються низьким проявом терпіння і відваги при зіткненні з серйозними проблемами.

Результати дослідження за методикою діагностики рівня емпатійних здібностей І.М. Юсупова вказують, що значна частина досліджуваних групи П-2 (40%) має середній рівень сформованості емпатії. Низький рівень спостерігається у меншій кількості студентів (25%) Невеликий відсоток опитуваних має дуже низький рівень емпатійності (7%), а це в свою чергу приводить до труднощів у становленні контактів з людьми, що є великою проблемою для майбутніх психологів. Студенти групи ПП-4 мають вищі показники дуже високого і високого рівня емпатійних здібностей. Такі результати пов'язані з особливостями майбутньої професійної діяльності. Адже, дана якість є запорукою розуміння та відчуття внутрішнього стану клієнта, успішної психокорекційної роботи психолога.

Отже, на основі отриманих результатів дослідження, можемо стверджувати, що переважна кількість студентів-психологів має середній рівень розвитку комунікативної компетентності. Вони чітко уявляють собі особливості професійного спілкування психолога, але не завжди вдало використовують свої знання на практиці. Однак, відсоток студентів-випускників з високим рівнем професійної комунікативної компетентності психолога залишається досить низьким. Протягом навчання у ЗВО студенти характеризуються зниженням рівнів прояву комунікативних здібностей, тобто існує негативна тенденція щодо формування даних здібностей. Для студентів четвертого курсу характерним є дуже висока частка низького рівня

як комунікативних так і організаторських здібностей. Досліджувані характеризуються низьким проявом терпіння і відваги при зіткненні з серйозними проблемами. Отримані результати дають нам можливість стверджувати, що розвиток комунікативних здібностей майбутніх психологів залежить від багатьох особистісних факторів. В процесі свого професійного становлення студенти набувають комунікативні навички, але зазвичай це потребує значної уваги та зусиль з боку самого студента.

Розвиток комунікативної компетентності займає особливе місце в підготовці майбутніх психологів. Всі основні види роботи практичних психологів (психодіагностика, психологічне консультування, психокорекція, профілактика, просвітницька діяльність тощо) здійснюються через організацію спілкування з клієнтами.

Формування комунікативної компетентності в умовах ЗВО повинно відбуватись інтегровано: під час вивчення дисциплін циклу професійної підготовки та цілеспрямованого застосування інноваційних психологічних технологій. Перспективу подальших дослідження вбачаємо у підготовці системи тренінгових занять, спрямованих на розвиток комунікативної компетентності студентів-психологів.



# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>