

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: ρ |
|----|----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| | | Середнє значення по вибірці: m_1 | Стандартне відхилення: σ_1 | Середнє значення по вибірці: m_4 | Стандартне відхилення: σ_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: ρ |
|-----|---|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| | | Середнє значення по вибірці: m_2 | Стандартне відхилення: σ_2 | Середнє значення по вибірці: m_4 | Стандартне відхилення: σ_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 злагодженості 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: σ_3 | Середнє значення по вибірці: m_4 | Стандартне відхилення: σ_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.