

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ

Стаття присвячена теоретичному аналізу соціально-психологічних особливостей розвитку компетентності у професійному спілкуванні. Зокрема, розглянуто поняття професійного спілкування та «комунікативної компетентності» як необхідної умови його успішного здійснення. Виокремлено основні ознаки поняття «комунікативна компетентність». З'ясовано, що комунікативна компетентність складається з пізнавального, поведінкового і емоційного рівнів, які функціонують у єдності, та визначаються мотиваційним, когнітивним, операційним та рефлексивним компонентами.

Ключові слова: спілкування, професійне спілкування, комунікативна компетентність, комунікативні наміри, комунікативно-виконавча майстерність, структурно-функціональна модель спілкування.

Постановка проблеми. Становлення сучасного демократичного суспільства у нашій країні передбачає активну діяльність фахівців у різних галузях практичної діяльності. Це потребує сформованості у них достатнього рівня соціально-комунікативної компетентності.

Сьогодні професійна підготовка фахівців є однією з найбільш актуальних проблем і для психологічної науки. Від якості професійної підготовки фахівців, рівня їх професійної компетентності й загальної культури багато в чому залежить успіх здійснення майбутньої професійної діяльності. Підготовка фахівців на компетентнісних засадах спонукає до вироблення оптимальної сукупності форм, методів і засобів формування всіх складових їх професійної компетентності, зокрема й соціально-комунікативної.

У цьому контексті актуальною стає проблема формування компетентності у професійному спілкуванні, яка, як свідчить аналіз наукових досліджень, передбачає здатність до колективних дій та організації взаємодії, сформованість навичок міжособистісного спілкування та уміння вирішувати конфлікти, орієнтацію в

соціальних ситуаціях, вміння вибрати ефективну стратегію поведінки та адекватні способи спілкування, а також навички роботи в команді, наявність етичних цінностей тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження системи професійної підготовки та професійного спілкування фахівців має давню історію. І сьогодні ця проблема знаходиться в полі особливої уваги науковців, зокрема педагогів, психологів, соціологів та представників низки інших наук. Проблеми комунікативної компетенції особистості приділяють увагу С. Кубицький, Н. Неділька, С. Поплавська, О. Стукало та інші. У своїх працях вони розглядають різні аспекти професійної компетенції, наукові та методичні засади її формування.

Проблема спілкування, формування комунікативних умінь та якостей досліджувалася О. Березюк, М. Васильєвою, Т. Гриценко, О. Добрович, Т. Кашмановою, Н. Стрельніковою та іншими. Теоретико-методичні засади дослідження професійно-комунікативної компетентності представлено також у працях таких науковців, як М. Василенко, Ю. Жуков, Б. Ломов, А. Маркова, Л. Петровська, О. Щербов, А. Щукін та інші.

Крім того, сучасними дослідниками здійснено низку наукових розвідок щодо з'ясування змісту поняття «професійно-комунікативна компетентність», проблеми її формування у працівників (Л. Галікова, Д. Годлевська, Т. Грабой, Н. Доловова, В. Зикова, С. Петрушин, В. Черевко та інші). Особливості підготовки майбутніх фахівців до професійного спілкування досліджували Т. Алексєєва, Н. Волкова, Л. Дарійчук, В. Пасинок, Л. Савенкова та інші.

Однак, не зважаючи на широке коло досліджень, присвячених проблемі, багато питань, пов'язаних із нею, потребують подальшого вивчення. Зокрема, у роботах вітчизняних науковців питання науково-теоретичного обґрунтування процесу формування соціально-комунікативної компетентності фахівців представлені недостатньо. За цих обставин особливо актуальним є здійснення дослідження проблеми розвитку компетентності у професійному спілкуванні.

Мета статті – представити результати теоретичного аналізу соціально-психологічного розвитку компетентності у професійному спілкуванні.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. У життєдіяльності людини, її становленні як особистості спілкування відіграє провідну роль, оскільки воно виступає засобом передачі форм культури і суспільного досвіду. Спілкування супроводжує практично всі види діяльності людини і виступає як потреба в контактуванні з іншими людьми. Роль спілкування в житті суспільства величезна. У процесі спілкування здійснюється життєдіяльність людини та суспільства, змінюється структура і сутність соціальних суб'єктів. Формуються історично конкретні типи особистостей, і відбувається соціалізація людини, становлення її як особистості.

У філософській, психологічній, педагогічній науковій літературі нараховується велика кількість праць та визначень спілкування. Вони всебічно характеризують таку складну та поліфункціональну категорію, як спілкування. Найпоширеніші трактування поняття «спілкування» пов'язані з розглядом його як складного процесу становлення і розвитку контактів між людьми, породжуваного потребами в спільній діяльності, та включають обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини [4].

На думку більшості дослідників, спілкування — це процес взаємодії та

взаємозв'язку суспільних суб'єктів, у якому відбувається обмін інформацією, діяльністю, настроєм, навичками та вміннями [4]. Крім того, спілкуванням називають взаємодію індивідів, у процесі якої здійснюється обмін інформацією, досягається взаєморозуміння, відбувається взаємовплив, виробляється певна позиція щодо один одного [18].

На думку О. Газмана, особливе значення для професійної діяльності має культура спілкування — гармонія культури знання, культури творчої дії, культури почуттів і спілкування, оскільки вона виступає засобом передачі форм культури і суспільного досвіду [3].

У рамках психологічних теорій компетентність у спілкуванні трактується по-різному. Н. Шевченко та Ю. Паскевська зазначають, що компетентність у спілкуванні — це знання, вміння і навички, необхідні для розуміння чужих та породження власних програм мовленнєвої поведінки [20].

Н. Ануфрієва наголошує на тому, що компетентність у спілкуванні — це «знання норм та правил спілкування, оволодіння його технологією, використання в повному обсязі комунікативного потенціалу особистості» [2, с. 12]. Ю. Жуков дає трактування комунікативної компетентності як системи внутрішніх засобів регулювання комунікативних дій [5].

Загалом під комунікативною компетентністю розуміють сукупність комунікативних здібностей, комунікативних умінь і комунікативних знань, які є адекватними комунікативним задачам і являються достатніми для їх вирішення [15].

На думку М. Обозова, комунікативна компетентність у своїй основі може бути визначена у двох аспектах: як орієнтованість особистості в різних ситуаціях спілкування, що ґрунтується на знаннях і чуттєвому досвіді, і як здатність ефективно взаємодіяти з оточуючими завдяки розумінню себе та інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища [11].

Л. Петровська визначає комунікативну компетентність як складне утворення, що включає знання соціально-психологічних чинників і умінь використовувати їх у конкретній діяльності, розуміння мотивів, інтенцій, стратегій поведінки, фрустрацій як своїх власних, так і партнерів по спілкуванню, умінь розібратися у групових соціально-психологічних проблемах, осмислення можливих перешкод на шляху до взаємного порозуміння, оволодіння технологією та психотехнікою спілкування [12]. С. Максименко компетентність у спілкуванні визначає як певну інтегральну характеристику спілкування, в якій опосередковано виражаються морально-світоглядні установки особистості, її загальна та професійна спрямованість, рівень комунікабельності [9].

Багатоаспектність у вивченні комунікативної компетентності і наявність різного роду тлумачень даного поняття свідчить про його складність та багатоплановість. Однак це зовсім не означає, що не можна виділити загальні ознаки поняття «комунікативна компетентність», що певним чином поєднують пропонувані підходи.

На основі аналізу наукової літератури щодо визначення сутності комунікативної компетентності нами було виявлено, що існують два основні підходи до визначення найближчого родового поняття стосовно комунікативної компетентності. Прихильники першого підходу пояснюють комунікативну компетентність через поняття «здатність» (О. Аршавська, М. Вягютнев, Д. Ізаренков, Д. Крістел, С. Савіньон та інші). У роботах цих учених комунікативна

компетентність розглядається як здатність використовувати мову в тій або іншій сфері спілкування.

Зокрема, Д. Ізаренков виокремив у тлумаченні поняття «комунікативна компетентність» основні ознаки [6]:

а) віднесеність комунікативної компетентності до класу інтелектуальних здібностей індивіда;

б) сфера прояву цих здібностей є діяльним процесом, необхідною ланкою якого виступає мовний компонент, так звана мовленнєва діяльність.

Зважаючи на це, автор уточнює зміст комунікативної компетентності, вказуючи на те, що ця здатність до спілкування є складним, набутим умінням, яке формується або у процесі природного пристосування людини до умов життя в певному мовному середовищі, або за допомогою спеціально організованого навчання. Вона може знайти вияв в одному або в декількох видах мовленнєвої діяльності [6].

Згадане уточнення дозволило авторові визначити комунікативну компетентність як «здатність людини до спілкування в одному, кількох або всіх видах мовленнєвої діяльності, яка становить набуту в процесі природної комунікації або під час спеціально організованого навчання особливу властивість мовленнєвої особистості» [6, с. 55]. Таке розуміння комунікативної компетентності акцентує увагу на важливій ролі здібностей людини в її формуванні.

Другий підхід пов'язаний з іменами таких учених, як Н. Гез, О. Казарцева, О. Константінова, Ю. Федоренко, Д. Хаймс та інші, які визначають комунікативну компетентність через поняття «знання, навички й уміння». Ю. Федоренко визначає комунікативну компетентність як знання, вміння та навички з галузей лінгвістики [17].

Розглянувши основні підходи, можемо зробити висновки, що комунікативна компетентність вимагає певної сформованості знань, умінь і навичок, які здобуваються у процесі спеціально організованого навчання. Це поняття можна вважати явищем як лінгвістики чи педагогіки, так і психології, оскільки воно співвідноситься зі знаннями, навичками й уміннями, які найбільш точно відображають багатогранність комунікативної компетентності, її важливу роль у розвитку особистості. Н. Ануфрієва, І. Клецина, С. Максименко, В. Москаленко, Ю. Паскевська, Є. Руденський та Н. Шевченко зазначають, що, як і будь-який психологічний феномен, компетентність у спілкуванні має свою структуру.

До структури комунікативної компетентності входять комунікативні здібності, комунікативні уміння, комунікативні навички, комунікативні знання [9; 10]. Розглянемо докладно кожен із складових комунікативної компетентності. Під комунікативними здібностями розуміють індивідуально-психологічні та психофізіологічні особливості людей, що забезпечують успішну взаємодію партнерів і успішне розв'язання комунікативних задач [9]. Комунікативна компетентність складається із здібностей: давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, в якій має відбутися спілкування; «вживатися» в соціально-психологічну атмосферу комунікативної ситуації; здійснювати соціально-психологічне управління процесами спілкування в комунікативній ситуації; соціально-психологічно програмувати процес спілкування, спиратися на своєрідні комунікативні ситуації [1; 14].

Коло перелічених здібностей характеризує комунікативний потенціал

особистості, її комунікативно-виконавчу майстерність. Комунікативно-виконавча майстерність проявляється як два взаємопов'язані вміння: вміння знайти адекватну до теми спілкування комунікативну структуру, яка відповідає завданню спілкування, та вміння реалізовувати комунікативні наміри безпосередньо у спілкуванні, тобто продемонструвати комунікативно-виконавчу техніку спілкування. Комунікативно-виконавча майстерність передбачає діагноз комунікативної ситуації, в якій відбувається спілкування та прогноз розвитку такої ситуації [14].

Терміном «вміння» позначають засвоєний суб'єктом спосіб виконання дій, який забезпечується сукупністю набутих знань і навичок [19]. Серед комунікативних умінь виділяють: вміння вибирати адекватні засоби спілкування і реалізовувати їх у процесі спілкування, вміння отримувати зворотній зв'язок, вміння долати комунікативні бар'єри, вміння самоконтролю і саморегуляції [1].

Важливою складовою комунікативної компетентності є наявність навичок. Під навичкою у психології розуміють дію, яка сформована шляхом повторення, і яка характеризується високою мірою освоєння та відсутністю поелементної свідомої регуляції і контролю [19]. Перш за все мова йде про навички емоційно-психологічного саморегулювання, що створює настрій на спілкування в різноманітних ситуаціях, які мають свою специфіку [1].

Комунікативні знання — це знання про те, що таке спілкування, його різновиди, фази, закономірності розвитку. Це знання про те, які існують комунікативні методи і прийоми, як вони діють, які їх можливості і обмеження. Це також знання про те, які методи є ефективними стосовно до різних людей і різних ситуацій. До цієї області належать і знання про міру розвитку у себе тих чи інших комунікативних умінь і про те, які методи ефективні саме у власному виконанні, а які — неефективні. Крім того, до комунікативної компетентності входять знання правил спілкування, що в свою чергу сприяє відповідності поведінки контексту відношень, в якій вона виявляється [10].

Комунікативна компетентність складається з пізнавального, поведінкового і емоційного рівнів, які функціонують у єдності та визначають ефективність комунікативної компетентності у структурно-функціональній моделі. Пізнавальний рівень характеризується здатністю, яка формується у спілкуванні та забезпечує можливість адекватного відображення психологічних станів людини, її якостей, а також спроможністю передбачати власний вплив на іншого. Поведінковий рівень передбачає володіння вербальними засобами спілкування. Він полягає у вмінні ефективно використовувати різні засоби мовленнєвої діяльності. Емоційний рівень обслуговує інтелектуально-аналітичний процес мовленнєвої взаємодії. Він містить різноманітний досвід спілкування, позитивне самоставлення та налаштування на партнера по спілкуванню [2; 9; 10; 13; 14; 20].

На думку Б. Ломова, саме емоційний компонент є найбільш важливою та складною складовою комунікативної компетентності [8].

У структурі комунікативної компетентності можна визначити якості, які належать до особистісних характеристик — спрямованість, система установок, цінності, потреба у спілкуванні тощо. У комунікативній компетентності таким чином виділяється особистісний компонент, в якому знаходять своє вираження потребно-мотиваційна, ціннісно-смысловна та моральна сфери людини [13].

А. Капська відокремлює особистісні якості від комунікативності і виділяє її як окремий компонент професійної компетентності фахівця. Особистість, яка

володіє комунікативною компетентністю, повинна бути здатною орієнтуватися в соціальних ситуаціях, визначати особистісні особливості й емоційний стан інших людей, вибирати адекватні способи спілкування з ними, розподіляти та концентрувати увагу, володіти вміннями слухати, правильно сприймати та реагувати на критику, володіти культурою безконфліктного спілкування [16].

Спілкування — один із компонентів професійної діяльності будь-якого фахівця. На думку В. Лівенцової професійне спілкування можна розглядати як у широкому, так і у вузькому значенні. У широкому значенні пропонується визначати професійне спілкування як комунікативні навички та уміння, що властиві людині, котра має значний досвід та володіє високими професійними стандартами. У вузькому значенні професійне спілкування розуміється як засіб та умова вирішення завдань певної професійної діяльності, а саме професійне спілкування включає особливості, характерні щодо окремо взятої професії [7].

Професійне спілкування розглядається як складний багатоплановий процес розвитку контактів між людьми у професійній сфері, учасники якого виступають в офіційних статусах і орієнтовані на досягнення конкретних завдань у професійній діяльності. Дослідження суті професійного спілкування в діяльності фахівця визначило бачення готовності до професійного спілкування в єдності чотирьох компонентів [16]: мотиваційного - системи мотивів, що стимулюють активність у спілкуванні; когнітивного - сукупності знань про специфіку спілкування в основних сферах професійної діяльності; операційного - системи умінь, заснованих на традиційних правилах і нормах спілкування, прийнятих у професійному спілкуванні; рефлексивного - пізнання себе й міра самореалізації у процесі професійного спілкування.

Тому професійне спілкування, опосередковане у професійній діяльності, має свої специфічні особливості, котрі детермінують середовище відповідного колективу.

Висновки. Професійне спілкування виступає одним з важливих чинників здійснення ефективної професійної діяльності. При цьому комунікативна компетентність є важливою складовою професійної підготовки майбутнього фахівця та неодмінною основою його професіоналізму. Як інтегральне особистісне утворення, вона забезпечує успіх особистості у виконанні професійної діяльності, здатність до неперервної освіти, збагачення особистого комунікативного досвіду.

Компетентність у спілкуванні є динамічною особистісною характеристикою, яка вимагає постійного розвитку та удосконалення. Вибір шляхів і засобів удосконалення компетентності у спілкуванні багато в чому визначається розумінням її природи.

Перспективи подальшого дослідження даної проблеми полягають у площині інтегративних досліджень динаміки формування професійного спілкування у фахівців більш вузьких профілів, зокрема, медичних працівників.

Список використаної літератури

1. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М. : Изд-во МГУ, 1988. – 475 с.
2. Ануфрієва Н. М. Комунікативна компетентність особистості / Н. М. Ануфрієва // Вісник Київського національного інституту ім. Т. Шевченка. – 2002. – № 12-13. – С. 52-55.

3. Газман О. Воспитание: цели, средства, перспективы / О. Газман // Новое педагогическое мышление. – М. : Педагогика. – 1989. – 132 с.
4. Гура О. І. Педагогічні умови формування професійних комунікативних якостей соціального педагога: автореферат дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.05 «Соціальна педагогіка» / О. І. Гура. – Х. : Харківський Національний університет імені В. Н. Каразіна, 2001. – 20 с.
5. Жуков Ю.М. Введение в практическую и социальную психологию / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, О. В. Соловьёва. – М. : Смысл, 1996. – 373 с.
6. Изаренков Д. И. Базисные составляющие коммуникативной компетенции и их формирование на продвинутом этапе обучения студентов-нефилологов / Д. И. Изаренков // Русский язык за рубежом. – 1990. – № 4. – С. 54–60.
7. Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів виробничої сфери: автореферат дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / В. А. Лівенцова. – Тернопіль, 2002. – 18 с.
8. Ломов Б. Ф. Проблема общения в психологии / Борис Федорович Ломов // Хрестоматия по психологии / Под ред. А. В. Петровского. – М. : Просвещение, 1987. – С. 108-117
9. Максименко С. Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) [Текст] / С. Д. Максименко, М. М. Заброцький. – К. : Главник, 2005. – 112 с.
10. Москаленко В.В. Соціальна психологія: підручник / Валентина Володимирівна Москаленко. – К. : Центр навчальної літератури, 2008. – 688 с.
11. Обозов Н. Н. Психология работы с людьми: Советы руководителю: учеб. пособие / Н. Н. Обозов, Г. В. Щёкин. – К. : МАУП, 2004. – 228 с.
12. Петровская Л. А. Социально-психологический тренинг: воздействие как интенсивное общение / Л. А. Петровская // Социальная психология : хрестоматия / сост. Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая. – М. : Аспект Пресс, 1999. – С. 440–450.
13. Руденский Е. В. Социальная психология: Курс лекций / Е. В. Руденский. – М.-Новосибирск, 1999. – 224 с.
14. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2004. – 209 с.
15. Соціальна педагогіка: підручник / За ред. проф. А. Й. Капської. – К. : Центр навчальної літератури, 2003. – 256 с.
16. Федоренко Ю. П. Комунікативна компетенція як найважливіший елемент успішного спілкування / Ю. П. Федоренко // Рідна школа. – 2002. – № 1. – С. 63-65.
17. Чулкова Л. О. Професійне спілкування вчителя як об'єкт структурно-компонентного аналізу / Л. О. Чулкова // Наукові записки Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя : зб. наук. пр. / за заг. ред. Є.І. Коваленко. – Ніжин : Видавництво НДУ ім. М. Гоголя, 2002. – С. 69-73.
18. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник / В. Б. Шапар. – Х. : Прапор, 2005. – 639 с.
19. Шевченко Н. Ф. Практикум із основ мовленнєвої компетентності психолога: навчальний посібник / Н. Ф. Шевченко, Ю. А. Паскевська. – Запоріжжя: Інсервіс, 2003. – 64 с.

Транслітерація

1. Andreeva H. M. Sotsyal'naya psikhologhiya / H. M. Andreeva. – M. : Yzd-vo MHU, 1988. – 475 s.
2. Anufriyeva H. M. Komunikatyvna kompetentnist' osobystosti / H. M. Anufriyeva // Visnyk Kyuyivs'koho natsional'noho instytutu im. T. Shevchenka. – 2002. – # 12-13. – S. 52-55.
3. Hazman O. Vospytanye: tsely, sredstva, perspektyvy / O. Hazman // Novoe pedahohicheskoe myshleniye. – M. : Pedahohyka. – 1989. – 132 s.
4. Hura O. I. Pedahohichni umovy formuvannya profesiynykh komunikatyvnykh yakostey sotsial'noho pedahoha: avtoreferat dys. na zdobuttya nauk. stupenya kand. ped. nauk: spets. 13.00.05 «Sotsial'na pedahohika» / O. I. Hura. – Kh. : Kharkivs'kyi Natsional'nyy universytet imeni V. N. Karazina, 2001. – 20 s.
5. Zhukov Yu. M. Vvedeniye v praktycheskuyu y sotsyal'nyuyu psikhologhiyu / Yu. M. Zhukov, L. A. Petrovskaya, O. V. Solov'eva. – M. : Smysl, 1996. – 373 s.
6. Yzarenkov D. Y. Bazysnye sostavlyayushchye kommunykativnoy kompetentsyy y ykh formirovaniye na prodvynutom etape obucheniya studentov-nefilyolohov / D. Y. Yzarenkov // Russkiy yazyk za rubezhom. – 1990. – # 4. – S. 54–60.
7. Liventsova V. A. Formuvannya kul'tury profesiynoho spilkuvannya u maybutnikh menedzheriv vyrobnychoyi sfery: avtoreferat dys. na zdobuttya nauk. stupenya kand. ped. nauk: spets. 13.00.04 «Teoriya i metodyka profesiynoyi osvity» / V. A. Liventsova. – Ternopil', 2002. – 18 s.
8. Lomov B. F. Problema obshcheniia v psikhologhiyu / Borys Fedorovych Lomov // Khrestomatyiya po psikhologhiyu / Pod red. A. V. Petrovskoho. – M. : Prosveshcheniye, 1987. – S. 108-117
9. Maksymenko S. D. Tekhnologhiya spilkuvannya (komunikatyvna kompetentnist' uchytelya: sutnist' i shlyakhy formuvannya) [Tekst] / S. D. Maksymenko, M. M. Zabrots'kyi. – K. : Hlavnuk, 2005. – 112 s.
10. Москаленко В.В. Соціальна психологія: підручник / Валентина Володимирівна Москаленко. – К. : Центр навчальної літератури, 2008. – 688 с.
11. Obozov N. N. Psikhologhiya raboty s lyud'my: Sovety rukovodytelyu: ucheb. posobyе / N. N. Obozov, H. V. Shchëkyn. – K. : MAUP, 2004. – 228 s.
12. Petrovskaya L. A. Sotsyal'no-psikhohohicheskyy trenynh: vozdeystviye kak yntensyivnoe obshcheniye / L. A. Petrovskaya // Sotsyal'naya psikhologhiya : khrestomatyiya / sost. E. P. Belynskaya, O. A. Tykhomandrytskaya. – M. : Aspekt Press, 1999. – S. 440–450.
13. Praktikum po sotsyal'noy psikhologhiyu / Pod red. Y. S. Kletsynoy. – SPb. : Pyter, 2008. – 256 s.
14. Rudenskiy E. V. Sotsyal'naya psikhologhiya: Kurs lektsiy / E. V. Rudenskiy. – M.-Novosybyrsk, 1999. – 224 s.
15. Sydorenko E. V. Trenynh kommunykativnoy kompetentnosti v delovom vzaymodeystviye / E. V. Sydorenko. – SPb. : Rech', 2004. – 209 s.
16. Sotsial'na pedahohika: pidruchnyk / Za red. prof. A. Y. Kaps'koyi. – K. : Tsentr navchal'noyi literatury, 2003. – 256 s.
17. Fedorenko Yu. P. Komunikatyvna kompetentsiya yak nayvazhlyvishyy element uspishnoho spilkuvannya / Yu. P. Fedorenko // Ridna shkola. – 2002. – #1. – S. 63-65.
18. Chulkova L. O. Profesiynne spilkuvannya vchytelya yak ob'yekt strukturno-komponentnoho analizu / L. O. Chulkova // Naukovi zapysky Nizhyns'koho derzhavnoho

universytetu imeni Mykoly Hoholya : zb. nauk. pr. / za zah. red. Ye.I. Kovalenko. – Nizhyn : Vydavnytstvo NDU im. M. Hoholya, 2002. – S. 69-73.

19. Shapar V. B. Suchasnyy tлумachnyy psykholohichnyy slovnyk / V. B. Shapar. – X. : Prapor, 2005. – 639 s.

20. Shevchenko N. F. Praktykum iz osnov movlennyevoyi kompetentnosti psykholoha: navchal'nyy posibnyk / N. F. Shevchenko, Yu. A. Paskevs'ka. – Zaporizhzhya: Inservis, 2003. – 64 s.

Шостя И. В.

Социально-психологические особенности развития компетентности в профессиональном общении

Статья посвящена теоретическому анализу социально-психологических особенностей развития компетентности в профессиональном общении. В частности, рассмотрены понятия профессионального общения и «коммуникативной компетентности» как необходимого условия его успешного осуществления. Выделены основные признаки понятия «коммуникативная компетентность». Выяснено, что коммуникативная компетентность состоит из познавательного, поведенческого и эмоционального уровней, которые функционируют в единстве и определяются мотивационным, когнитивным, операционным и рефлексивным компонентами.

Ключевые слова: *общение, профессиональное общение, коммуникативная компетентность, коммуникативные намерения, коммуникативно-исполнительское мастерство, структурно-функциональная модель общения.*

Shostia I. V.

Socio-psychological peculiarities of the development of competence in professional communication

The article is devoted to the theoretical analysis of the social and psychological features of competence development in professional communication. In particular, it examines the concept of professional communication and the communicative competence as a necessary condition for its successful realization. Basic features of the concept of «communicative competence» are determined. It was found that communicative competence consists of cognitive, behavioral and emotional levels that operate in unity and are determined by motivational, cognitive, operational and reflective components.

Key words: *communication, professional communication, communicative competence, communicative intentions, communicative and executive skill, structural and functional model of communication.*

Шостя Інна Володимирівна – аспірантка кафедри психології та соціології Східноукраїнського національного університету імені В. Даля, м. Сєвєродонецьк.