

<https://doi.org/10.31891/PT-2024-1-14>

УДК 159. 9.07

Людмила ЛЕВИЦЬКА

кандидат психологічних наук, доцент,

Національна академія Державної прикордонної служби України ім. Богдана Хмельницького.

<https://orcid.org/0000-0002-2870-8663>

e-mail: lyudmila_lev@ukr.net

ТРЕНІНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ПСИХОЛОГІВ

У статті зазначено, що у розвитку комунікативної компетентності вагома роль відводиться соціально-психологічним тренінгам. Представлено структуру психологічної компетентності психолога. Вказано, що у закладі вищої освіти на спеціальності «Психологія» курсантам з метою формування їх комунікативної компетентності запропоновано «Тренінг розвитку професійних здібностей» та «Психотренінг». Представлено техніки розвитку активного, уважного та цілеспрямованого слухання; рефлексивного слухання (ехо-техніка, перефразування, резюмування); формулювання та постановки запитань; уміння налагоджувати та давати і приймати зворотний зв'язок; емпатійного ставлення до клієнта.

Ключові слова: комунікативна компетентність, тренінгові технології, емпатія, рефлексія, ехо-техніка, перефразування, резюмування.

Lyudmila LEVYTSKA

National Academy of the State Border Guard Service of Ukraine Bohdan Khmelnytsky

TRAINING TECHNOLOGIES FOR THE DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF PSYCHOLOGISTS

The article notes that social and psychological trainings play a significant role in teaching communicative competence. It is indicated that training technologies are a synthesis of all active learning tools and contribute to the development of communicative competence in future psychologists. It is noted that communicative competence is a significant component in the professional competence of a psychologist. The structure of psychological competence of a psychologist is presented. The complex of personal characteristics of the social orientation of a psychologist and the complex of social competence, communicative competence, perceptual competence, psychological competence and autopsychological competence are described. The development of communicative competence in cadets-future psychologists is shown. It is noted that in a higher educational institution in the specialty «Psychology» cadets are offered «Training of professional abilities development» and «Psychotraining» in order to form their communicative competence. It is indicated that «Training for the Development of Professional Abilities» and «Psychotraining» are aimed at developing professional knowledge, communication skills of future psychologists, reflective skills, the ability to analyze the situation, behavior, condition of clients and their personal condition; the ability to respond quickly to the situation and change according to the situation in different conditions of activity; the ability to

adequately perceive oneself and others. The article presents techniques for developing active, attentive and purposeful listening; reflective listening (echo technique, paraphrasing, summarizing); formulating and asking questions; ability to establish and give and receive feedback; empathic attitude towards the client.

Keywords: *communicative competence, training technologies, empathy, reflection, echo technique, paraphrasing, summarizing.*

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями

Однією із найважливіших складових професійної компетенції психолога-консультанта є комунікативна компетентність. Слід зазначити, що комунікативна компетентність охоплює соціально-когнітивні та комунікативні вміння (вміння слухати, розмовляти, встановлювати соціальний контакт, переконувати іншого, навіювати тощо) [1]. Вона передбачає вміння застосовувати корекційні методи впливу на клієнта, сприймати його та розуміти ситуацію, в яку він потрапив, налагоджувати міжособистісну взаємодію. Також, комунікативна компетентність передбачає вільне володіння психологом засобами вербальної та невербальної комунікації. Тому, використання тренінгових технологій у розвитку комунікативної компетентності психологів є важливою освітньою задачею сьогодення.

Аналіз досліджень та публікацій

Проблема комунікативної компетентності активно висвітлюється у роботах В. Андрієвської, С. Березки, О. Волченко, Н. Демченко, Н. Авініченко, Г. Ланьо, І. Слободянюка, В. Федорчука, В. Семиченко, О. Чуйко та ін. Питання професійного спілкування і комунікативної компетентності психологів представлені у роботах таких вчених, як Г. Балл, М. Заброцький, С. Максименко, І. Пузь, В. Семиченко, Т. Яценко та ін. Т. Конівіцька, Г. Ланьо, Л. Руденко та інші розглядали чинники розвитку комунікативних умінь і знань [1; 2; 3; 4; 5].

Формулювання цілей статті

Мета дослідження: здійснити теоретичний аналіз впровадження тренінгових технологій у розвиток комунікативної компетентності психологів.

Виклад основного матеріалу

Комунікативна компетентність є ваговою складовою у професійній компетентності психолога, яка охоплює соціальні, комунікативні та когнітивні вміння такі як: вміння встановлювати соціальний контакт, вміння слухати іншого, розуміти його; вміння

визначати етапи та рівні корекції спілкування і поведінки; вміння використовувати ефективні методи корекційного впливу на клієнта; вміння переконувати клієнта; вміння налагоджувати міжособистісну взаємодію та виявляти професійну позицію в процесі спілкування тощо. Комунікативна компетентність – наявність знань і вмінь, які сприяють ефективному психологічному спілкуванню та взаємодії психолога й клієнтів на основі дотримання наступних принципів в процесі міжособистісної взаємодії: а) гуманістичної спрямованості професійної діяльності; б) рівності у співпраці; в) взаємопізнання на основі розвиненої рефлексії [4]. Отже, проведений теоретичний аналіз дозволяє визначити структуру психологічної компетенції психолога, що містить комплекс особистісних характеристик соціальної спрямованості психолога та комплекс соціальної компетенції, комунікативної компетенції, перцептивної компетенції, психологічної компетенції та аутопсихологічної компетенції. Таким чином, комунікативна професійна компетентність психолога-консультанта містить: а) професійні знання, уміння, навички; б) здатність проявляти інтерес до проблем клієнта; в) вміння бачити корінь проблеми клієнта; г) здатність вирішувати різні професійні проблеми; д) здатність виконувати професійну діяльність.

Узагальнюючи, можна стверджувати, що професійна комунікативна компетентність – це: 1) індивідуальна характеристика ступеня відповідності вимогам професії; 2) професійні знання, вміння та навички, які використовує людина в процесі професійної діяльності; 3) комунікативні установки, які спрямовані на ефективну міжособистісну взаємодію; 4) комунікативні здібності, які допомагають керувати міжособистісною взаємодією.

Розглянемо розвиток комунікативної компетентності у курсантів-майбутніх психологів. Під час навчання у закладі вищої освіти на спеціальності «Психологія» курсантам з метою формування їх комунікативної компетентності запропоновано «Тренінг розвитку професійних здібностей» та «Психотренінг». «Тренінг розвитку професійних здібностей», «Психотренінг» спрямований на розвиток професійних знань, комунікативних здібностей майбутніх психологів, рефлексивних навичок, здатності аналізувати ситуацію, поведінку, стан клієнтів і свій особистий стан; здатності швидко реагувати на ситуацію і відповідно до ситуації змінюватись у різних умовах діяльності та різних групах; вміння адекватно сприймати себе і оточуючих. Також, під час викладання цих дисциплін курсанти мають можливість скорегувати особистісну поведінку та міжособистісну взаємодію. Достатньо важливим під час проведення «Тренінгу розвитку

професійних здібностей» для майбутніх психологів є розвиток у них уміння виявляти очікування клієнта, його побоювання, з'ясувати конкретні можливості клієнта щодо вирішення проблемної ситуації. Також, під час викладання дисциплін «Тренінг розвитку професійних здібностей», «Психотренінг» велика увага приділяється розвитку вербальних технік.

Розглянемо вербальні техніки, які є основою комунікативної компетентності психолога і які психолог застосовує у своїй професійній діяльності, за О. Волченко [4]: активне – уважне і цілеспрямоване – слухання; рефлексивне слухання (ехо-техніка, перефразування, резюмування); не-рефлексивне слухання; формулювання і постановка запитань; уміння налагоджувати – давати і приймати – зворотний зв'язок; емпатійне ставлення до клієнта.

З метою розвитку емпатійного слухання курсантам на дисциплінах «Тренінг розвитку професійних здібностей», «Психотренінг» пропонують розв'язувати різні задачі, які спрямовані на розвиток здатності розуміння почуттів і дій клієнта, на розвиток здатності отримання інформації від клієнта, на розвиток здатності безумовного прийняття клієнта. Також, задачі на розвиток емпатійного слухання сприяють: а) розвитку у курсантів упевненості у тому, що вони розуміють, що відбувається з клієнтом під час розмови; б) розвитку у курсантів зацікавленості й інтересу до клієнта; в) розвитку здатності надавати необхідну підтримку клієнтові; г) розвитку здатності у курсантів показувати окремі деталі, які допомагають клієнту зрозуміти себе.

Наприклад, розглянемо одну із ситуаційних задач. Курсантам пропонується така задача: військовослужбовець дізнався, що його дружина подала на розлучення. Він звернувся до психолога, оскільки був сильно обурений і не знав, що робити. Крім того, він зазначив, що сильно сумує за дітьми, а також те, що у нього з'являються іноді суїцидальні думки. Завдання: курсантам пропонується сформулювати: а) три варіанти емпатійних відреагувань на різних рівнях; б) виразити співчуття та надати підтримку.

З метою розвитку навиків активного слухання курсантам пропонується вправа «Навички активного вислуховування». Метою цієї вправи є відпрацювання курсантами навичок активного слухання на конкретних ситуаційних задачах та під час проведення рольової гри «Психолог-клієнт». Спочатку викладач пропонує курсантам згадати основні навички активного слухання, а саме: ехо-техніку, перефразування, підсумовування (резюмування) та принципи їх застосування. Викладач нагадує курсантам, що повторення окремих

слів людини, спонукає клієнта продовжувати розповідь і дає можливість зібрати необхідну інформацію про нього (ехо-техніка). Викладач звертає увагу, що під час рольової гри курсантам необхідно повторювати саме ті слова клієнта, які мають найбільше емоційне значення для нього, а також, ті слова, які клієнт сам виділяє під час розмови. Далі викладач зазначає, що переказування іншими словами розмови клієнта показує, наскільки ви уважно його слухаєте та розумієте (перекладування). Саме тому, під час рольової гри необхідно, щоб курсанти продемонстрували навички відображення змісту сказаного клієнтом, а також навички відображення емоцій і почуттів клієнта.

Потім зачитуються ситуаційні задачі, де курсанти повинні продемонструвати навички активного слухання. Наприклад, курсантам пропонується така задача: «Я дуже стривожений поведінкою свого товариша по службі. Після нашої сварки, що стосувалася його надмірного вживання алкоголю, він перестав розмовляти зі мною і не відповідає на дзвінки. Коли ми зустрічаємося на службі, він проходить повз мене, наче ми не знайомі».

Завдання для курсанта: продемонструвати ехо-техніку та техніку перекладування. Після цього курсанти розбиваються на пари та під час проведення рольової гри «Психолог-клієнт» закріплюють отримані навички. Якщо курсанти допускають помилки, то викладач нагадує про правила перекладування, а саме: вислови клієнта переказувати своїми словами; не вносити в ці вислови нові значення; не інтерпретувати відповідно до свого досвіду; після перекладування застосовувати інші техніки. Також, викладач надає підказку для курсантів та звертає їх увагу на те, що перекладування починається із слів «Ви сказали, що...», «Якщо я зрозумів Вас правильно, то...». Слід зазначити, що активно рефлексуються (відображаються і віддзеркалюються) зміст розповіді і почуття клієнта.

Оскільки активне слухання може бути рефлексивним і нерелфлексивним постає питання розвитку цих навичок у курсантів. З метою розвитку рефлексивного слухання викладач під час викладання дисциплін «Тренінг розвитку професійних здібностей», «Психотренінг» пропонує майбутнім психологам ставити запитання на розуміння й уточнення. Для цього застосовують рольову гру «Психолог-клієнт», де курсанти відпрацьовують навички постановки запитань. Слід зазначити, що перед цим викладач наголошує, що під час гри курсанти повинні формулювати відкриті та закриті запитання; запитання стратегічного значення. Крім того, курсантам пропонується задати клієнтові запитання, які б спонукали його до відповіді (заохочувальні

запитання). Далі викладач зачитує ситуативну задачу: «Клієнт, військовослужбовець 25 років. «Я прийшов до Вас тому, що мене пригноблює моя поступливість. Багатьом колегам подобається, що я йду на поводу, і я ніколи не кажу «ні». Я відчуваю себе невизрадною особистістю. Я б хотів змінитися». Після прослуховування цієї ситуації курсанти розбиваються на пари та розвивають навички постановки відкритих, закритих, уточнюючих запитань.

Якщо курсанти роблять помилки, викладач пропонує повторити основні принципи побудови запитань, а саме, що запитання повинні бути чіткими, прямими; запитання повинні включати слова, вислови та фрази клієнта; відкриті запитання необхідно ставити частіше, ніж закриті. Крім того, викладач зазначає, що під час роботи з пізнавальною сферою клієнта ставляться запитання змістовного характеру, а під час роботи із емоційною сферою клієнта – запитання, пов'язані з емоціями та почуттями клієнта.

Також, під час викладання дисциплін «Тренінг розвитку професійних здібностей», «Психотренінг» важливим є навчити майбутніх психологів техніці «не-рефлексивного слухання». За допомогою цієї техніки психолог підтримує розповідь клієнта, використовуючи звукові вставки і короткі фрази типу: «так я Вас уважно слухаю», «і ...», «продовжуйте» тощо. Викладач зазначає, що курсант повинен просто слухати, а не відображати зміст почутого та почуттів клієнта. Таким чином, ця техніка допомагає зібрати основну інформацію і встановити довірливі стосунки з клієнтом.

Велика увага під час викладання дисциплін «Тренінг розвитку професійних здібностей», «Психотренінг» приділяється розвитку у майбутніх психологів умінню давати та приймати зворотний зв'язок. Після проведення короткої лекції, щодо надання зворотного зв'язку, викладач пропонує майбутнім психологам виконати конкретні практичні вправи, які сприяють розвитку цих практичних навичок. З метою розвитку вміння давати та приймати зворотний зв'язок курсантам пропонується використовувати такі фрази: «Я розумію, що Вам важко»; «Мені, зрозуміло...»; «На Вашому місці я почувався б так само ... тощо». Таким чином, курсанти вчать слухатися «в шкурі клієнта». Навчаючи курсантів давати зворотній зв'язок, викладач звертає увагу на те, що необхідно описувати поведінку, а не особистість клієнта; вказувати на поведінку клієнта в конкретній життєвій ситуації; від свого імені давати обернений зв'язок, наприклад: «Я звернула увагу на», «Я вважаю». Також, викладач зазначає, що важливо давати обернений зв'язок як позитивний, так і негативний. Після виконання рольової гри «Психолог-клієнт» викладач зазначає, що зворотний

зв'язок може бути ще й розгорнутий. Такий розгорнутий зворотний зв'язок психолог використовує для того, щоб показати позитивні моменти сумісної роботи з клієнтом. Також, викладач зазначає, що розгорнутий зворотний зв'язок психолог може використовувати, коли виникають труднощі під час консультивання. Крім того, викладач звертає увагу курсантів на те, що даючи обернений зв'язок, слід висловлювати впевненість в успішному завершенні роботи. Після цього курсанти в рольовій грі відпрацьовують навички надавання розгорнутого зворотного зв'язку.

З метою розвитку у курсантів (майбутніх психологів) навиків вирішення проблеми, з якою звернувся клієнт, викладач пропонує: показати клієнту його проблему «очима іншої людини»; показати протиріччя у розповіді клієнта; допомогти клієнту змінити його ставлення до реальності; допомогти клієнту розширити уявлення про себе; допомогти клієнту розширити уявлення про інших; допомогти клієнту знайти альтернативні варіанти вирішення його проблеми. Також, викладач звертає увагу курсантів на те, що необхідно проаналізувати неконструктивні способи поведінки клієнта, що спричинили життєві труднощі, а також допомогти знайти різні варіанти цих життєвих проблем.

Далі викладач пропонує курсантам наступну ситуаційну задачу: «До психолога звернувся військовослужбовець, який багато свариться із своєю дружиною. Їх сварки почалися відтоді, коли його дружина пішла після декретної відпустки на роботу. Чоловік не задовольняє те, що вона мало часу приділяє йому та дітям, а також вона стала рідко готувати їжу. Чоловік зазначив, що не бачить виходу із цієї ситуації, оскільки з одного боку їм потрібні гроші, з другого боку дружина зазначає про необхідність своєї самореалізації, а з третього боку дружина втомлюється після роботи. Допоможіть вийти з цієї складної ситуації». Далі викладач пропонує курсантам розбитися на пари й у рольовій грі «Психолог-клієнт» розвивати вміння допомагати клієнту вирішувати проблеми.

Наступною важливою технікою, якою повинен володіти психолог є техніка резюмування. З метою розвитку у курсантів (майбутніх психологів) навичок резюмування, викладач звертає увагу на необхідність робити підсумки сесії або її окремих частин. Для цього курсанти повинні використовувати такі словосполучення: «Підсумовуючи нашу зустріч, зазначу, що...», «Таким чином, Ви сказали, що...»; «Минулого разу ми з Вами говорили про...» «Нашу зустріч завершено, і я хочу підбити підсумки...». Далі викладач нагадує курсантам правила резюмування, які полягають у тому, щоб вони

говорили зрозуміло, включали вислови клієнта, уникали порад і не давали оцінку тому, що сказав клієнт. Також, викладач зазначає, що якщо клієнт пропрацював свою проблему і зустріч підходить до завершення, то психологу важливо узагальнити зміни, які відбулися у поведінці клієнта; мотивувати клієнта до подальших змін, обговорити подальші їх стосунки. Після цього курсантам (майбутнім психологам) пропонується розбитися на пари та зробити висновки: а) щодо зміни поведінки клієнта; б) оцінити ефективність залучених технік. Слід зазначити, що групові дискусії, виконання рольових ігор, вирішення ситуативних задач, моделювання нових форм поведінки, лекції, метод мозкового штурму, групові вправи допоможуть курсантам (майбутнім психологам) у розвитку комунікативних навичок.

Розробляючи «Тренінг розвитку професійних здібностей», «Психотренінг», важливо дотримуватись чітких стандартів розвитку комунікативних навичок, які необхідні для майбутніх психологів. Саме тому, з метою відпрацювання навичок встановлення безпеки та довіри (вступна частина тренінгу та важливий навик комунікативної компетентності у психологів) пропонується виконати вправу «Довіра». Виконуючи цю вправу, учасники стають у коло та заплющивши очі рухаються по кімнаті, намагаючись нікого не штовхнути. Після команди «стоп» вправа завершується. Викладач стежить за часом (3 хвилини) і безпекою. Після виконання вправи учасники групи займають свої місця. Починається обговорення: «Що ви відчували під час руханки?», «Як Ви вважаєте, від чого залежить почуття безпеки та довіри?».

З метою відпрацювання навичок встановлення оптимальної дистанції між психологом і клієнтом, можна запропонувати вправу «Оптимальна дистанція». Курсанти-майбутні психологи працюють у парах, постійно змінюючи партнерів. Потім необхідно знайти з кожним партнером оптимальну відстань. Після цього відбувається обговорення: «Якою є для Вас оптимальна відстань?», «Що Ви відчували, коли хтось її порушував?», «Що Ви відчували, коли відстань між Вами і партнером була дуже велика?».

З метою розвитку уважності (друга частина тренінгу та необхідний навик комунікативної компетентності), можна запропонувати групову дискусію чи структуровані вправи, ділові або рольові ігри для вирішення поставлених задач щодо формування комунікативної компетентності у майбутніх психологів. Структуровані вправи дають можливість розвинути комунікативні навички у майбутніх психологів. Також, вони допомагають кожному учаснику пізнати свої відчуття [5]. Проводячи структуровані вправи, психолог дає чітку інструкцію, що саме буде робити кожний учасник групи. Потім

учасники міняються ролями, а психолог стежить за дотриманням інструкції та тим учасникам групи, які звертаються до нього, надає підтримку. Після цього відбувається обговорення отриманого досвіду. Проводячи структуровані вправи, слід пам'ятати, що успішність їх виконання залежить від: а) чітко наданої інструкції; б) зміни партнерів; в) чітко визначеного часу на виконання вправи (наприклад, 10 хвилин). Оскільки структуровані вправи займають мало часу, то після обговорення можна провести групову дискусію. Якщо учасники втомились можна включити вправи на активізацію. Під час виконання вправ на активізацію члени групи перебувають у хаотичному русі. Слід зазначити, що через 10-15 секунд психолог змінює інструкцію виконання вправи.

Таким чином, дисципліни «Тренінг розвитку професійних здібностей», «Психотренінг» допомагають відпрацювати необхідні комунікативні, професійні навички, а саме: а) активне й уважне слухання; б) рефлексивне слухання (ехо-техніку, перефразування, резюмування); в) уважність; г) формулювання та постановка запитань; д) зворотний зв'язок; е) емпатійно ставитись до клієнта; є) проявляти толерантність. Також, слід зазначити, що ефективність тренінгів залежить від рівня майстерності викладача та засобів, які він використовує для досягнення необхідного результату.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі

Отже, у навчанні комунікативної компетентності вагома роль відводиться соціально-психологічним тренінгам. Вони представляють собою синтез усіх активних засобів навчання. На спеціальності «Психологія» проводяться такі тренінги як «Тренінг розвитку професійних здібностей» та «Психотренінг». При розробці цих тренінгів велика увага приділяється розвитку комунікативних умінь, таких як: уміння вступати в контакт з іншою людиною, уміння слухати, проявляти толерантність, уміння проявляти рефлексію, емпатію, уважність до клієнта; усвідомлювати емоції інших людей; бути здатним витримувати фрустраційні ситуації під час консультування. Перспективи подальших досліджень вбачаємо у розробці та впровадженні нових тренінгових програм щодо розвитку комунікативної компетенції.

Література

1. Руденко Л. М., Григоренко Т. В. Компоненти професійної компетентності психолога (спеціального). *Актуальні питання корекційної освіти (педагогічні науки)*. 2019. №. 13. С. 219-232.
2. Березка С., Кузнецова А. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів засобами тренінгової діяльності. *Гуманізація навчально-виховного процесу*. 2020. №. 1 (99). С. 15-19.
3. Демченко Н. І., Литвинчук Н. Б. Проблеми формування комунікативної компетентності у майбутніх практичних психологів. *Вісник Національного авіаційного університету*. Серія: Педагогіка. Психологія, зб. наук. пр. Київ : НАУ, 2018. Вип. 13(1). С. 9-13.
4. Волченко О. М. Формування комунікативної компетентності майбутніх психологів у вищих навчальних закладах: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2006. 264 с.
5. Федорчук В. М. Соціально-психологічний тренінг «Розвиток комунікативної компетентності викладача» : Навчально-методичний посібник. Кам'янець-Подільський : Абетка, 2003. 240 с.

References

1. Rudenko L.M., Grigorenko T.V. Components of professional competence of a psychologist (special). *Topical issues of correctional education (pedagogical sciences)*. 2019. №. 13. С. 219-232.
2. Berezka S., Kuznetsova A. Development of communicative competence of future practical psychologists by means of training activities. *Humanization of the educational process*. 2020. №. 1 (99). С. 15-19.
3. Demchenko N.I., Lytvynchuk N.B. Problems of forming communicative competence in future practical psychologists. *Bulletin of the National Aviation University*. Series : Pedagogy. Psychology, collection of scientific papers. Kyiv : NAU, 2018. Issue 13(1). pp. 9-13.
4. Volchenko O.M. Formation of communicative competence of future psychologists in higher educational institutions : Candidate of Pedagogical Sciences: 13.00.04. Kyiv, 2006. 264 с.
5. Fedorchuk V. M. Social and psychological training «Development of communicative competence of the teacher» : Study guide. Kamianets-Podilskyi : Abetka, 2003. 240 с.