

**Ливак Наталия Степановна,**

кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии труда и инженерной психологии, Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М. Ф. Решетнева; 660037, Россия, г. Красноярск, пр-т им. газеты «Красноярский рабочий», д. 31; e-mail: nlivak@mail.ru

**ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ ПСИХОЛОГА В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** педагоги-психологи; профессиональные стандарты; компетентностный подход; коммуникативные компетенции.

**АННОТАЦИЯ.** В системе образования актуальна проблема развития и внедрения профессиональных образовательных программ обучения педагогов-психологов. В данной статье рассматривается проблема формирования и развития коммуникативной компетенции психолога в сфере среднего образования, а также проводится контент-анализ проективных методик по определению уровня осведомленности школьников старших классов о деятельности психолога. Акцент делается на особенностях коммуникативной компетентности психологов, рассматриваемой как главная, ключевая компетентность, которой должен обладать психолог. Федеральные государственные образовательные стандарты общего образования предъявляют высокие требования к профессиональным компетенциям современного психолога, что особенно важно для учреждений, ведущих образовательную деятельность. В стандарте четко прописаны требования к трудовым функциям, образованию и опыту работы психолога. Стандартом определяются такие направления, как непосредственное консультирование обучающихся, педагогов и родителей по возникающим психологическим проблемам и другим профессиональным вопросам; просветительская работа в области современных психологических исследований; информирование о различных видах психологической помощи. При этом реалии современного образовательного процесса характеризуются противоречиями. Главное противоречие заключается в том, что на практике деятельность психолога по большей части сводится к ведению различной документации, написанию планов и отчетов, составлению протоколов, журналов и т. п. и в меньшей степени включает непосредственное взаимодействие психолога и участников образовательного процесса, т. е. выполнение его основных трудовых функций. Современная система образования основана на компетентностном подходе, что поставило задачу формирования, развития и идентификации профессиональных компетенций психолога в образовании. Профессиональная деятельность психолога в средней школе должна быть сосредоточена на учениках, создании психолого-педагогических условий для их развития в школьной окружающей среде, а также на решении социальных и психологических проблем.

**Livak Nataliya Stepanovna,**

Candidate of Psychology, Associate Professor of Department of Occupational and Engineering Psychology, Siberian State University of Science and Technologies named after Academician M. F. Reshetnev, Krasnoyarsk, Russia.

**SPECIFIC FEATURES OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF PSYCHOLOGIST IN THE SPHERE OF EDUCATION**

**KEYWORDS:** pedagogues-psychologists; professional standards; competence-based approach; communicative competences.

**ABSTRACT.** The problem of development and introduction of professional educational programs of training pedagogues-psychologists is urgent in the education system. The given article considers the problem of formation and development of communicative competence of psychologist in the sphere of secondary education, as well as the content analysis of projective methods of detection of the level of awareness of senior school children about the activity of the school psychologist. The emphasis is placed on the specific features of the communicative competence of psychologists, considered as the main, key competence which the psychologist is to possess. Federal state educational standards of general education place great demands on professional competences of the modern psychologist, which is especially important for the institutions realizing educational activity. The requirements to the professional functions, education and experience of the psychologist are saliently stated in the standard. The standard determines such areas as direct counseling of students, teachers and parents on the emerging psychological problems and other professional questions; popularizing activity in the field of modern psychological researches; and providing information about different types of psychological assistance. And the realities of the modern education process are characterized by certain contradictions. The main contradiction consists in the fact that in real practice, the professional activity of the psychologist mostly comes down to maintaining various documentation, writing of plans and reports, protocols, registers, etc., and, to a much lesser degree, to direct interaction between the psychologist and the other participants of the education process, i.e. to the performance of their main professional functions. The modern education system is based on the competence-based approach, which sets the task of formation, development and identification of professional competences of the pedagogues-psychologist. The professional activity of the secondary school psychologist should focus on the pupils, on the creation of psycho-pedagogical conditions for their development in the school environment, and also on the solution of social and psychological problems.

**И**зучению проблем соответствия качественного выполнения трудовых функций в профессиональной деятельности психологов требованиям стандартов посвящены труды таких исследователей, как Ю. М. Забродин, Э. В. Пахальян и др. Остро стоит вопрос о дефиците компетенций для осуществления трудовых функций.

Проблематика данной деятельности определена тем, что уникальный контакт между психологом и учеником школы, который сам по себе дает сильный толчок к развитию самого ребенка, малоизучен, так как функции самого психолога ограничиваются только написанием отчетов и проведением стандартизированных психологических диагностик. Непосредственно входить в контакт с учеником не всегда представляется возможным. Это обуславливается не только загруженностью бумажной работой, но и недостаточно развитой коммуникативной компетенцией самого психолога.

В психолого-педагогической науке, как правило, дифференцируют понятия «профессиональная компетентность» и «профессиональные знания». Понятие «профессиональная компетентность» определяет особенность предмета деятельности через способность к выполнению профессиональных обязанностей. Уровень компетентности — особенности результатов образовательной практики для конкретного человека. Компетентность состоит в том, для чего это необходимо (образовательный стандарт, программа обучения, заказчик служб образования, требования работодателя и т. д.), и интерпретируется как конечное изображение результата, который должен быть достигнут в ходе образования [2].

Некоторые исследователи полагают, что компетентность не сводится к знаниям, а существует в способностях сделать что-то успешно, применить в жизни это знание. Так, Д. А. Иванов уточняет, что компетентность — это особенность, определяемая в результате оценки эффективности действий человека, направленных к разрешению определенного круга задач или проблем, значимых для конкретного сообщества [6]. Компетентность в данном случае понимается как способность. По нашему мнению, термин «компетентность» описывает сложную систему действий, включая способности и другие компоненты действия, обеспечивающие возможность достигнуть желательного результата и соответствовать профессиональным требованиям. При этом компетентность также включает умение применить знание, личные качества для реализации успешной деятельности в определенной области, действия и качество предмета деятельности.

В психологии при изучении коммуникативной компетентности используются два подхода: теоретический и практический. В рамках теоретического подхода исследователи рассматривают понятие коммуникативной компетентности, процессы, условия и факторы, определяющие ее изменение, развивают теоретические понятия и модели коммуникативной компетентности, определяют ее место и роль в эффективной коммуникации и взаимодействии, выявляют его структуру. Одни авторы рассматривают коммуникативную компетентность как отдельную особенность личности (Л. А. Петровская, Е. В. Сидоренко, Л. А. Цветкова, О. И. Муравьева, И. В. Макаровская), другие — как часть более широкого понятия (В. Н. Куницына, В. А. Спивек), третьи — как часть других сфер знания и в то же время как отдельную особенность личности (Ю. М. Жуков), четвертые — как отдельное качество и определенное условие сознания группы людей (Ю. Н. Емельянов).

Представители практического подхода сосредотачивают внимание на развитии и улучшении коммуникативной компетентности. Были выявлены три пути развития компетенций:

1) разработаны методы развития коммуникативных способностей (Л. А. Петровская, В. П. Захарова, Н. Ю. Хряцева, А. С. Прутченков, Е. В. Сидоренко, С. И. Макшанов);

2) разработаны программы повышения коммуникативной компетентности (Г. Н. Николаева, Е. М. Горюнова, И. К. Гаврилова и т. д.);

3) разработаны практические рекомендации для эффективной коммуникации (И. Атватер, Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков).

Выделяют различные типы коммуникативной компетентности:

1) продуктивный и репродуктивный (Л. А. Петровская);

2) первичный и вторичный (Ю. Т. Осипова);

3) общий и профессиональный (Ю. Н. Емельянов);

4) компетентность слушания и компетентность заявления (И. В. Макаровская).

Э. Ф. Зир, И. Г. Климкович, А. В. Хуторской, Н. В. Яковлева и другие авторы рассматривают компетентность через призму деятельности. Возможно, в этом отношении термины «компетентность», «коммуникативная компетентность», «профессиональная компетентность» используются в научных работах в качестве синонимов.

Согласно наиболее общепризнанной трактовке, коммуникативная компетентность психолога как специалиста может

быть охарактеризована как определенный уровень формирования личного и профессионального опыта в аспекте взаимодействия с людьми, требующего развитых коммуникативных способностей для успешного функционирования в профессиональной среде.

Уровень коммуникативной компетентности, достаточной для эффективной профессиональной деятельности психолога, состоит из следующих способностей:

- умения дать социальный и психологический прогноз коммуникативной ситуации;
- обратиться к коммуникационной программе, основываясь на оригинальности коммуникативной ситуации;
- осуществлять социальный и психологический контроль над коммуникационными процессами;
- устанавливать контакт на различном психологическом расстоянии;
- гибко подходить к корректировке психологического положения.

Заслуживает внимания концепция Е. А. Климова, который выделил следующие главные особенности коммуникативной компетентности психолога сферы образования: способность направить на учебную деятельность; способность выслушать; коммуникативная культура; умение отслеживать проявления чувств и характера человека, его поведения, быть внимательным к его способностям, представлениям, внутреннему миру, но не приписывать ему собственные черты; подход, основанный на уверенности в том, что человек всегда может стать лучше; эмпатия; способность находить выход в необычных ситуациях; высокая степень самообладания [14].

Главными источниками приобретения коммуникативной компетентности считаются развитие языковых навыков коммуникации, опыт межличностного общения в деловой сфере, повседневных и специальных коммуникативных ситуациях; знания, общая эрудиция и обучение коммуникации научными методами. На этом фундаменте формируется комплекс составляющих коммуникативную компетентность индивидуума знаний о коммуникации и ее навыков.

Резюмируя вышеизложенное, мы определяем, что коммуникативная компетентность — ведущая профессиональная компетенция психолога, которая включает:

- 1) высокий уровень владения речью, позволяющий человеку в ходе коммуникации свободно себя чувствовать и без потерь передавать информацию;
- 2) способность активного слушания, обеспечения обратной связи;
- 3) понимание невербального языка коммуникации;
- 4) способность правильно оценить собеседника как индивидуальность и выбрать оптимальную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки;
- 5) способность вести себя соответственно ситуации и использовать ее специфические особенности для достижения собственных коммуникативных целей;
- 6) умение вызвать у собеседника положительное восприятие своей индивидуальности.

Предполагается, что в образовательном учреждении обучающиеся в достаточной степени осведомлены о специфике деятельности психолога-педагога, соответственно о его трудовых функциях, для реализации которых необходима сформированная коммуникативная компетенция. В своем исследовании мы провели контент-анализ мнений по данному вопросу: с помощью проективной методики «Если бы я был(а) психологом» сделали попытку выявить осведомленность школьников о специфике деятельности психолога.

Для контент-анализа потребовались ответы на открытые вопросы:

1. Чем можно объяснить то, что современные подростки не ходят к психологу?
2. Как Вы считаете, каким должен быть школьный психолог и какими качествами он должен обладать?

Контент-анализ ответов позволил выявить общие тенденции динамики представлений о коммуникативной компетенции психолога путем установления относящихся к данной проблеме дефинитивных признаков. Эти признаки, раскрывающие заявленную тему, представлены в табл. 1.

Таблица 1

**Компоненты дефиниций ответов по вопросу 1**

Слово/фраза	Количество повторений в текстах	Частота повторений в текстах, %
Проблема (проблемы, проблемой)	17	29,82
Подросток	10	17,54
Психолог	9	15,79
Боятся (бояться)	8	14,04
Переживание (переживать)	4	7,02
Стеснение	4	7,02
Помочь	3	5,26
Доверие	2	3,51

**Компоненты дефиниций ответов по вопросу 2**

Слово/фраза	Количество повторений в текстах	Частота повторений в текстах, %
Понимать (понимание)	6	25,00
Добрый (добром, доброта)	3	12,50
Доверие	3	12,50
Общий язык	3	12,50
Открытый	3	12,50
Искренний (искренность)	2	8,33
Помочь (помощь)	2	8,33
Терпеливый	2	8,33

Наибольший процент (29,82%, см. табл. 1) приходится на слово «проблема»: принято считать, что к психологу обращаются с проблемами. Далее выделяем понятия «подросток» (17,54%) и «психолог» (15,79%). Для нас они не будут играть важной роли, так как эти слова содержатся в самом вопросе и являются частями таких фраз, как «Я считаю, что подросток не ходит к психологу, потому что...» Можно обратить внимание на то, что, как пишет большинство, подростки замкнуты в себе и поход к психологу показался бы им постыдным. Так, некоторые боятся посещать кабинет психолога из-за неодобрения социума, т. е. друзей, семьи и учителей, при этом подросток опасается, что результаты беседы в кабинете будут озвучены родителям или станут известны совсем посторонним людям.

При ответе на второй вопрос (см. табл. 2) наибольший процент (25%) приходится на слово «понимать». Согласно толковому словарю русского языка, «понимание» определяется как способность человека «осмыслять, постигать содержание, смысл, значение чего-нибудь» [10, с. 561]. Подростки во взаимодействии с психологом рассчитывают на внимание и понимание своих проблем, их личного восприятия и осмысления. Далее, респонденты отмечают, что психолог должен быть «добрым» (12,5%), также фигурирует слово «доверие» (12,5%): психолог должен вызывать доверие и обладать положительными человеческими качествами, в которые входит и доброта, и искренность (12,5%), и терпеливость (8,33%).

Если обратиться непосредственно к самим ответам на вопросы, то можно отметить, что, как писали подростки, психолог должен быть объективным по отношению к ситуации, уметь находить общий язык с ребенком и стремиться помочь ему в решении его личных проблем. При этом ни в одном из ответов на вопрос не была задета тема психодиагностики. То есть пояснения детей относились в основном к сфере коммуникативной компетенции, а именно содержали

такие требования к психологу, что он, к примеру, должен быть коммуникабельным, понимающим, интересоваться современной молодежью.

Таким образом, мы можем говорить о том, что современные подростки рассматривают деятельность психолога как требующую коммуникативной компетенции. Особо хотим подчеркнуть, что учащиеся вообще не затрагивали тему психодиагностики, а также работы с отчетами и документацией в принципе: школьники главным образом воспринимают работу данного специалиста непосредственно с точки зрения общения ученика и психолога-педагога.

Второй методикой выявления представлений о психологах-педагогах стал свободный рисунок на тему «Если бы я был(а) психологом». При анализе рисунков было отмечено, что на большинстве из них (76%) был изображен кабинет с двумя фигурами — психолога и клиента. При этом отмечено: «Если бы я был психологом, то приходил бы в класс и вел: беседы/исследования/рассказывал о психологии», т. е. по результатам этого задания мы также можем сказать, что дети видят в психологе в первую очередь коммуниканта, собеседника, а не работника администрации или человека, который посвятил себя работе с документами.

Таким образом, проведенный анализ позволяет утверждать, что профессиональная деятельность психолога в средней школе рассматривается в ракурсе его коммуникативной компетенции, а не формализованных отчетов. Обобщая результаты, формулируем следующие выводы: психолог в образовательном процессе воспринимается как специалист, для которого важна прежде всего коммуникативная компетентность. Следовательно, с учетом реализации трудового функционала в соответствии с требованиями ФГОС психологу в школе необходимо в большей степени акцентировать внимание на коммуникативной стороне профессиональной деятельности.

## Л И Т Е Р А Т У Р А

1. Битянова М. Р. Организация психологической работы в школе. — М. : Совершенство, 1997. — 299 с.
2. Буртовая Н. Б. Коммуникативная компетентность личности и социально-психологические факторы ее развития: на примере студентов — будущих педагогов-психологов : дис. ... канд. психол. наук. — Томск, 2004. — 176 с.
3. Дубровина И. В. Руководство практического психолога: психическое здоровье детей. — 4-е изд. — Екатеринбург : Деловая книга, 2000. — 176 с.
4. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. — Л. : Изд-во ЛГУ, 1985. — 168 с.
5. Зимняя И. А. Общая культура и социально-профессиональная компетентность человека // Высшее образование сегодня. — 2000. — № 11. — С. 14—20.
6. Иванов Д. А. Компетентности и компетентностный подход в современном образовании. — М. : Чистые пруды, 2007. — 32 с.
7. Кошель Н. Н. Профессиональная компетентность как базовая категория последипломного образования // Адукацыя і выхаванне. — 2005. — № 9. — С. 8—15.
8. Куницина В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение : учеб. для вузов. — СПб. : Питер, 2001. — 544 с.
9. Микляева Н. В. Работа педагога-психолога в ДОУ : метод. пособие. — М. : Айрис-пресс, 2005. — 384 с.
10. Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка / Рос. акад. наук, Ин-т рус. яз. им. В. В. Виноградова. — 4-е изд., доп. — М. : Азбуковник, 1997. — 944 с. — ISBN 5-89285-003-X.
11. Педагог-психолог в сфере образования: профессиональный стандарт [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://nsportal.ru/sites/default/files/2016/01/15/prof\\_standart\\_psychologist.pdf](http://nsportal.ru/sites/default/files/2016/01/15/prof_standart_psychologist.pdf).
12. Пономарев И. Б., Трубочкин В. П. Введение в специальность и обучение практического психолога ОВД. — М., 1995. — 31 с.
13. Руденский Е. В. Социальная психология : курс лекций для вузов. — М. : ИНФРА-М ; Новосибирск : НГАЭиУ, 1999. — 224 с.
14. Слободчикова В. И. Антропологическая перспектива отечественного образования. — М. ; Екатеринбург, 2009. — 264 с.
15. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению подготовки 030300 «Психология». — М., 2010.
16. Чиркова Т. И. Психологическая служба в детском саду. — М. : Педагогическое о-во России, 2001. — 224 с.
17. Шаграева О. А., Козлова С. А. Детский практический психолог. — М., 2004. — 672 с.

## R E F E R E N C E S

1. Bityanova M. R. Organizatsiya psikhologicheskoy raboty v shkole. — M. : Sovershenstvo, 1997. — 299 s.
2. Burtovaya N. B. Kommunikativnaya kompetentnost' lichnosti i sotsial'no-psikhologicheskie faktory ee razvitiya: na primere studentov — budushchikh pedagogov-psikhologov : dis. ... kand. psikhol. nauk. — Tomsk, 2004. — 176 s.
3. Dubrovina I. V. Rukovodstvo prakticheskogo psikhologa: psikhicheskoe zdorov'e detey. — 4-e izd. — Ekaterinburg : Delovaya kniga, 2000. — 176 s.
4. Emel'yanov Yu. N. Aktivnoe sotsial'no-psikhologicheskoe obuchenie. — L. : Izd-vo LGU, 1985. — 168 s.
5. Zimnyaya I. A. Obshchaya kul'tura i sotsial'no-professional'naya kompetentnost' cheloveka // Vysshee obrazovanie segodnya. — 2000. — № 11. — S. 14—20.
6. Ivanov D. A. Kompetentnosti i kompetentnostnyy podkhod v sovremennom obrazovanii. — M. : Chistye prudy, 2007. — 32 s.
7. Koshel' N. N. Professional'naya kompetentnost' kak bazovaya kategoriya poslediplomnogo obrazovaniya // Adukatsyya i vykhavanne. — 2005. — № 9. — S. 8—15.
8. Kunitsina V. N., Kazarinova N. V., Pogol'sha V. M. Mezhlichnostnoe obshchenie : ucheb. dlya vuzov. — SPb. : Piter, 2001. — 544 s.
9. Miklyaeva N. V. Rabota pedagoga-psikhologa v DOU : metod. posobie. — M. : Ayris-press, 2005. — 384 s.
10. Ozhegov S. I., Shvedova N. Yu. Tolkovyy slovar' russkogo yazyka / Ros. akad. nauk, In-t rus. yaz. im. V. V. Vinogradova. — 4-e izd., dop. — M. : Azbukovnik, 1997. — 944 s. — ISBN 5-89285-003-X.
11. Pedagog-psikholog v sfere obrazovaniya: professional'nyy standart [Elektronnyy resurs]. — Rezhim dostupa: [http://nsportal.ru/sites/default/files/2016/01/15/prof\\_standart\\_psychologist.pdf](http://nsportal.ru/sites/default/files/2016/01/15/prof_standart_psychologist.pdf).
12. Ponomarev I. B., Trubochkin V. P. Vvedenie v spetsial'nost' i obuchenie prakticheskogo psikhologa OVD. — M., 1995. — 31 s.
13. Rudenskiy E. V. Sotsial'naya psikhologiya : kurs lektsiy dlya vuzov. — M. : INFRA-M ; Novosibirsk : NGAЕiU, 1999. — 224 s.
14. Slobodchikova V. I. Antropologicheskaya perspektiva otechestvennogo obrazovaniya. — M. ; Ekaterinburg, 2009. — 264 s.
15. Federal'nyy gosudarstvennyy obrazovatel'nyy standart vysshego professional'nogo obrazovaniya po napravleniyu podgotovki 030300 «Psikhologiya». — M., 2010.
16. Chirkova T. I. Psikhologicheskaya sluzhba v detskom sadu. — M. : Pedagogicheskoe o-vo Rossii, 2001. — 224 s.
17. Shagraeva O. A., Kozlova S. A. Detskiy prakticheskii psikholog. — M., 2004. — 672 s.