

Левицька Л.В.

Національна академія Державної прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького

Демцова М.В.

Відокремлений структурний підрозділ закладу вищої освіти «Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна» Хмельницький інститут соціальних технологій

ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ СФОРМОВАНОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ПСИХОЛОГІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ

У статті зазначено, що в теперішньому суспільстві чимала увага приділяється наданню кваліфікованої фахової допомоги. Зазначено, що підвищення вимог до виконання професійних обов'язків передбачає зростання комунікативної компетентності у професійній діяльності психолога-консультанта. Представлено емпіричний аналіз проблеми сформованості комунікативної компетентності психологів-консультантів. Розкрито професійно важливі компоненти комунікативної компетентності у психологів-консультантів, як-от: здатність до повного і правильного сприйняття об'єкта (уміння вступити в контакт з іншою людиною, уміння слухати, уміння усвідомлювати почуття інших людей та розуміти їх); здатність до розуміння внутрішніх властивостей і особливостей об'єкта (ситуативна рефлексія; ретроспективна рефлексія, перспективна рефлексія, уважність); здатність до емпатії (раціональний канал емпатії, емоційний канал емпатії, інтуїтивний канал емпатії, настанови, що сприяють емпатії, емпатійній ідентифікації, здатність створювати атмосферу відкритості, довірливості, задушевності); здатність до толерантності, фрустраційної толерантності; здатність до комунікативної ергічності, пластичності, емоційності; здатність виявляти компетентні комунікативні позиції; здатність керувати процесом спілкування. Представлено методичний інструментарій експериментального дослідження комунікативної компетентності у психологів-консультантів. Подано аналіз отриманих результатів. Вказано на необхідність упровадження корекційної програми, яка спрямована на формування комунікативної компетентності у психологів-консультантів методом ділового тренінгу.

Ключові слова: психологи-консультанти, комунікативна компетентність, компоненти комунікативної компетентності, здатність до повного і правильного сприйняття об'єкта, здатність до розуміння внутрішніх властивостей і особливостей об'єкта, здатність до емпатії, здатність до толерантності, фрустраційної толерантності, здатність виявляти компетентні комунікативні позиції, здатність керувати процесом спілкування.

Постановка проблеми. Професія психолога-консультанта по своїй суті зорієнтована на допомогу іншим людям у розв'язанні найскладніших душевних та життєвих проблем. Однією з найважливіших складових частин професійної компетенції психолога-консультанта є комунікативна компетентність. Варто зазначити, що комунікативна компетентність психолога-консультанта охоплює соціально-когнітивні та комунікативні вміння, уміння використовувати різноманітні методи впливу на клієнта, адекватно сприймати і розуміти його, налагоджувати ефективну взаємодію.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аспекти комунікативної компетенції вивчали О. Бодальов, В. Бочелюк, Л. Серипко (комунікабельність); Н. Пов'якель, Н. Чепелева (діалогізм); Г. Абрамова, Л. Волберг, Р. Кочунас, К. Роджерс,

В. Панок, Т. Яценко (емпатійне слухання); С. Грищенко, В. Зарицька (рефлексивне слухання). Проблемами теорії та практики формування комунікативної компетентності психологів за допомогою тренінгових технологій цікавилися Н. Богомолова, О. Винославська, А. Ковальова, С. Петрушина, Л. Петровська, Є. Сидоренко, Н. Хряцова й інші [2; 3].

Постановка завдання. Мета дослідження – емпіричне вивчення рівня сформованості комунікативної компетентності у психологів-консультантів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для проведення експерименту було залучено двадцять вісім психологів-консультантів міської й обласної соціальної служби для сім'ї дітей та молоді; психологів-практиків. Проведення експерименту відбувалося в шість етапів: на

першому проводилось дослідження здатності до повного і правильного сприйняття об'єкта; на другому – здатності до розуміння внутрішніх властивостей і особливостей об'єкта; на третьому – здатності до толерантності, фрустраційної толерантності; на четвертому – здатності до емпатії; на п'ятому – здатності виявляти компетентні комунікативні позиції; на шостому – здатності керувати процесом спілкування.

Для діагностики рівня розвитку здатності психологів-консультантів до повного і правильного сприйняття об'єкта, а саме: уміння вступити в контакт з іншою людиною, уміння слухати, уміння усвідомлювати почуття інших людей та розуміти їх, були обрані такі методики: тест Г. Козирєва «Уміння слухати», тест Л. Міхельсона «Комунікативні уміння», анкета «Оцінимо себе» [5]. Результати дослідження представлені в табл. 2.1.

Якщо узагальнити ці дані, видно, що більше половини психологів-консультантів мають середній рівень розвитку та третина психологів-консультантів мають високий рівень здатності до повного і правильного сприйняття об'єкта. Аналіз співбесіди з ними показав, що ці психологи-консультанти відвідують різні тренінги та залучені до різних психотерапевтичних проєктів, як-от гештальттерапія, позитивна психотерапія, пси-2, арт-терапія, нейролінгвістичне програмування, відвідують майстер класи та беруть участь в онлайн-проєктах різного спрямування.

Також аналіз отриманих результатів дає можливість виявити психологів-консультантів, які мають низький рівень здатності до повного і правильного сприйняття об'єкта, а саме: а) уміння вступити в контакт з іншою людиною – по 2 (14,3%) психологів-консультантів соціальної служби для

сім'ї дітей та молоді, психологів-консультантів, які практикують; б) уміння слухати – 3 (21,4%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді; 2 (14,3%) психологів-консультантів; в) уміння усвідомлювати почуття інших людей – по 2 (14,3%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді, психологів-консультантів, які практикують; г) уміння розуміти інших людей – 4 (28,6%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді; 3 (21,4%) психологів-консультантів. У результаті співбесіди з ними було з'ясовано, що ці психологи-консультанти мають малий досвід роботи (від 1–3 роки). Окрім того, вони не відвідують тренінги та не залучені до різних психотерапевтичних проєктів, не цікавляться онлайн-проєктами, які також сприяють професійному зростанню в комунікативній сфері.

Розглянемо результати діагностики рівня розвитку здатності психологів-консультантів до розуміння внутрішніх властивостей і особливостей об'єкта (ситуативна рефлексія; ретроспективна рефлексія, перспективна рефлексія, уважність). Для діагностики була обрана методика А. Карпова «Опитувальник діагностики рефлексії» та методика В. Федерішена «Дослідження активності уваги». Результати дослідження представлені в табл. 2.2.

Аналіз результатів діагностики здатності психологів-консультантів до розуміння внутрішніх властивостей і особливостей об'єкта показав, що більше половини психологів-консультантів мають середній рівень розвитку та третина психологів-консультантів мають високий рівень. Також виявлено психологів-консультантів, які мають низький рівень здатності до розуміння внутрішніх властивостей і особливостей об'єкта, а саме:

Таблиця 2.1.

Результати емпіричного дослідження рівня розвитку здатності психологів-консультантів до повного і правильного сприйняття об'єкта на початку впровадження формувального експерименту (2021 р., вибірка – 28 осіб)

Здатність до повного і правильного сприйняття об'єкта	Рівні розвитку (у % від кількості обстежуваних)		
	Високий	Середній	Низький
Психологи-консультанти соціальної служби для сім'ї дітей та молоді			
Уміння вступити в контакт з іншою людиною	4 (28,6%)	8 (57,1%)	2 (14,3%)
Уміння слухати	4 (28,6%)	7 (50%)	3 (21,4%)
Уміння усвідомлювати почуття інших людей	5 (35,7%)	7 (50%)	2 (14,3%)
Уміння розуміти інших людей	2 (14,3%)	8 (57,1%)	4 (28,6%)
Психологи-консультанти, які практикують			
Уміння вступити в контакт з іншою людиною	5 (35,7%)	7 (50%)	2 (14,3%)
Уміння слухати	4 (28,6%)	8 (57,1%)	2 (14,3%)
Уміння усвідомлювати почуття інших людей	4 (28,6%)	8 (57,1%)	2 (14,3%)
Уміння розуміти інших людей	4 (28,6%)	7 (50%)	3 (21,4%)

Результати емпіричного дослідження рівня розвитку здатності психологів-консультантів до розуміння внутрішніх властивостей і особливостей об'єкта на початку впровадження формувального експерименту (2021 р., вибірка – 28 осіб)

Здатність до розуміння внутрішніх властивостей і особливостей об'єкта	Рівні розвитку (у % від кількості обстежуваних)		
	Високий	Середній	Низький
Психологи-консультанти соціальної служби для сім'ї дітей та молоді			
Ситуативна рефлексія	5 (35,7%)	7 (50%)	2 (14,3%)
Ретроспективна рефлексія	3 (21,4%)	8 (57,1%)	3 (21,4%)
Перспективна рефлексія	5 (35,7%)	7 (50%)	2 (14,3%)
Уважність	5 (35,7%)	7 (50%)	2 (14,3%)
Психологи-консультанти, які практикують			
Ситуативна рефлексія	4 (28,6%)	8 (57,1%)	2 (14,3%)
Ретроспективна рефлексія	5 (35,7%)	7 (50%)	2 (14,3%)
Перспективна рефлексія	2 (14,3%)	9 (64,3%)	3 (21,4%)
Уважність	5 (35,7%)	8 (57,1%)	1 (7,2%)

а) ситуативної рефлексії – по 2 (14,3%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді, психологів-консультантів, які практикують; б) ретроспективної рефлексії – 3 (21,4%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді; 2 (14,3%) психологів-консультантів, які практикують; в) перспективної рефлексії – 2 (14,3%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді; 3 (21,4%) психологів-консультантів, які практикують; г) уважності – 2 (14,3%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді; 1 (7,2%) психолог-консультант, який практикує. Це означає, що ці респонденти не завжди розуміють внутрішні властивості й особливості об'єкта та не завжди володіють навичками ситуативної рефлексії, ретроспективної рефлексії, перспективної рефлексії. Також у них виникають проблеми, пов'язані з неуважністю, яка свідчить про знижену пізнавальну активність, труднощі у сприйманні, нездатність сфокусувати свою увагу на проблемах людей.

Наступний етап було спрямовано на дослідження здатності психологів-консультантів до толерантності, фрустраційної толерантності. Для діагностики було обрано методику Е. Зеєра [1, с. 126–132]. Аналіз експерименту за шкалою «толерантність» свідчить про локалізацію кількісного складу досліджених у діапазоні «середній» рівень. Цей рівень толерантності характеризуються прагненням до певної визначеності в діях та вчинках, проявами ортодоксальності мислення

й однозначності у сприйнятті, настановою на безумовність прийняття інших. Із середнім рівнем толерантності виявлено 8 (57,1%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді, 7 (50%) психологів-консультантів, які практикують. Високий рівень толерантності виявлено у 4 (28,6%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді, у 5 (35,7%) психологів-консультантів, які практикують. Низький рівень толерантності мають по 2 (14,3%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді, психологів-консультантів, які практикують. Отже, особливу увагу варто звернути на психологів-консультантів, у яких виявлено низький рівень розвитку толерантності.

Розглянемо показники діагностики фрустраційної толерантності. Зазначимо, що високі бали за шкалою фрустраційної толерантності даної методики свідчать про низьке самовладання, слабку здатність майбутніх психологів протистояти різного роду труднощам, зберігати психологічну рівновагу, неналежну адекватність оцінки психологічної ситуації та низьку здатність передбачення її перспективи розвитку. Високий рівень фрустраційної толерантності мають 2 (14,3%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді; 1 (7,2%) психолог-консультант, який практикує. Локалізація показників фрустраційної толерантності відзначається на середньому рівні, що свідчить про середній рівень навичок самоконтролю, неналежне володіння техніками зняття емоційного психічного напруження, зниження

певності в разі виникненні професійних перешкод, про можливість виникнення професійних деструкцій психологічного характеру. З такими зниженими можливостями було виявлено по 8 (57,1%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді, психологів-консультантів, які практикують. Отримані результати свідчать про актуальність проблеми підвищення фрустраційної толерантності психологів-консультантів. Здатність до фрустраційної толерантності (високе самовладання, здатність зберігати психологічну рівновагу, адекватність оцінки психологічної ситуації, здатність передбачити перспективи її розвитку) було виявлено в 4 (28,6%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді; у 5 (35,7%) психологів-консультантів, які практикують. Отже, особливу увагу варто звер-

нути на психологів-консультантів, у яких виявлено низькі показники самовладання, здатності зберігати психологічну рівновагу, адекватності оцінки психологічної ситуації, здатності передбачити перспективи її розвитку.

Розглянемо рівень розвитку здатності психологів-консультантів до прояву емпатії за методикою В. Бойко «Діагностика рівня емпатичних здібностей» [4]. Результати дослідження емпатійності представлені в табл. 2.3.

Аналіз результатів констатувального експерименту серед психологів-консультантів дозволяє відзначити низький рівень розвитку: а) раціонального каналу емпатії: по 2 (14,3%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді, психологів-консультантів, які практикують; б) емоційного каналу емпатії – 3 (21,4%)

Таблиця 2.3.

Результати емпіричного дослідження рівня розвитку емпатійності психологів-консультантів на початку впровадження формувального експерименту (2021 р., вибірка – 28 осіб)

Рівні	Рівні розвитку (у % від кількості обстежуваних)	
	Психологи-консультанти соціальної служби для сім'ї дітей та молоді	Психологи-консультанти, які практикують
Раціональний канал емпатії		
Дуже високий	4 (28,6%)	5 (35,7%)
Середній	8 (57,1%)	7 (50%)
Низький	2 (14,3%)	2 (14,3%)
Дуже низький	–	–
Емоційний канал емпатії		
Дуже високий	3 (21,4%)	4 (28,6%)
Середній	8 (57,2%)	8 (57,1%)
Низький	3 (21,4%)	2 (14,3%)
Дуже низький	–	–
Інтуїтивний канал емпатії		
Дуже високий	2 (14,3%)	3 (21,4%)
Середній	9 (64,3%)	8 (57,2%)
Низький	3 (21,4%)	3 (21,4%)
Дуже низький	–	–
Настанови, що сприяють емпатії		
Дуже високий	4 (28,6%)	5 (35,7%)
Середній	8 (57,1%)	8 (57,1%)
Низький	2 (14,3%)	1 (7,2%)
Дуже низький	–	–
Емпатійна ідентифікація		
Дуже високий	3 (21,4%)	4 (28,6%)
Середній	8 (57,1%)	8 (57,1%)
Низький	3 (21,4%)	2 (14,3%)
Дуже низький	–	–
Здатність створювати атмосферу відкритості, довірливості, задушевності		
Дуже високий	5 (35,7%)	5 (35,7%)
Середній	7 (50%)	8 (57,1%)
Низький	2 (14,3%)	1 (7,2%)
Дуже низький	–	–

психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді; 2 (14,3%) психологів-консультантів, які практикують; в) інтуїтивного каналу емпатії – по 3 (21,4%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді; психологів-консультантів, які практикують; г) настанови, що сприяють емпатії, – 2 (14,3%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді; 1 (7,2%) психолог-консультант, який практикує; г) емпатійної ідентифікації – 3 (21,4%) психолога-консультанта соціальної служби для сім'ї дітей та молоді; 2 (14,3%) психологів-консультантів, які практикують; д) здатності створювати атмосферу відкритості, довірливості, задушевності – 2 (14,3%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді; 1 (7,2%) психолог-консультант, який практикує. Аналіз наукової літератури показав, що ці психологи-консультанти мають труднощі, а саме: а) їм складно проявляти спонтанний інтерес до іншого, інтуїтивно відчувати партнера, виявляти його сутність; б) важко співпереживати, розуміти внутрішній світ клієнта та прогнозувати його поведінку; в) складно бачити поведінку партнерів, діяти в умовах дефіциту інформації про клієнтів, спиратися на власний досвід; г) складно виявляти цікавість до іншої особистості та вірити в її успіх; г) важко бути гнучкими у спілкуванні; д) створювати атмосферу відкритості, довірливості, задушевності; е) складно ввійти у внутрішній світ емоцій і переживань клієнта. Варто зазначити, що середній рівень раціонального каналу емпатії, емоційного каналу емпатії, інтуїтивного каналу емпатії, настанови, що сприяють емпатії, емпатійної ідентифікації, здатності створювати атмосферу відкритості, довірливості, задушевності у психологів-консультантів є панівним за кількісними показниками. Рівень високого раціонального каналу емпатії було виявлено в 4 (28,6%) психологів соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді, у 5 (35,7%) психологів-консультантів, які практикують; емоційного каналу емпатії було виявлено у 4 (28,6%) психологів соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді та в 4 (28,6%) психологів-консультантів, які практикують; інтуїтивного каналу емпатії було виявлено у 2 (14,3%) психологів соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді та 3 (21,4%) психологів-консультантів, які практикують; настанови, що сприяють емпатії, було виявлено в 4 (28,6%) психологів соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді та в 5 (35,7%) психологів-консультантів, які практикують; емпатійної ідентифікації було виявлено у 3 (21,4%)

психологів соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді та в 4 (28,6%) психологів-консультантів, які практикують; здатності створювати атмосферу відкритості, довірливості, задушевності, емпатійності було виявлено у 3 (21,4%) психологів соціальної служби для сім'ї, дітей та молоді та в 4 (28,6%) психологів-консультантів, які практикують. Отже, особливу увагу варто звернути на психологів-консультантів, у яких виявлено низький рівень розвитку раціонального каналу емпатії; емоційного каналу емпатії; інтуїтивного каналу емпатії; настанов, що сприяють емпатії; емпатійної ідентифікації; здатності створювати атмосферу відкритості, довірливості, задушевності.

Наступний етап констатувального експерименту передбачав дослідження рівня комунікативної компетентності психологів-консультантів за методикою Л. Михельсона «Комунікативні вміння» (адаптація Ю. Гільбуха) [5]. Аналіз результатів діагностики рівня розвитку комунікативної компетентності психологів-консультантів дає можливість зробити такі висновки. Високий рівень розвитку комунікативної компетентності було виявлено в 4 (28,6%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді, у 5 (35,7%) психологів-консультантів, які практикують. Зауважимо, що високий рівень розвитку комунікативної компетентності психологів-консультантів означає, що вони проявляють пластичність, гнучкість у спілкуванні, уміють взаємодіяти з людьми, мобільні та легко пристосовуються до швидкозмінних обставин професійної діяльності. Окрім того, вони проявляють соціальну активність у міжособистісній взаємодії. Низький рівень розвитку комунікативної компетентності мають по 2 (14,3%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді, психологів-консультантів, які практикують. Зауважимо, що низький рівень розвитку комунікативної компетентності означає слабкий рівень розвинутості соціально-комунікативної сфери особистості й особливо позначається у професійній діяльності психологів-консультантів. Низький рівень розвитку комунікативної компетентності означає наявність деяких утруднень у спілкуванні та професійній діяльності. Середній рівень розвитку комунікативної компетентності є панівним за кількісними показниками. Його було виявлено у 8 (57,1%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді, у 7 (50%) психологів-консультантів, які практикують. Отже, особливу увагу під час розроблення ділового тренінгу необхідно звернути на психологів-консуль-

тантів, у яких виявлено низький рівень розвитку комунікативної компетентності (по 2 (14,3%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді та психологів-консультантів, які практикують).

Наступним етапом емпіричного дослідження є виявлення рівня розвитку показників самоконтролю у спілкуванні психологів-консультантів. Показники самоконтролю у спілкуванні досліджувались за методикою М. Снайдера «Самоконтроль у спілкуванні» [4], яка дозволяє виявити легкість контролю власної поведінки в будь-якій соціально-комунікативній ситуації, що ґрунтується на глибокому самопізнанні власних можливостей та дозволяє контролювати динаміку власної «Я-позиції», контролювати ефективність встановлення інтерперсональних зв'язків. Аналіз розподілу результатів діагностики самоконтролю у спілкуванні психологів-консультантів виявляє локалізацію значень кількісного складу на середньому рівні розвитку, а саме у 7 (50%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді, у 9 (64,3%) психологів-консультантів, які практикують. Респонденти із середнім рівнем розвитку самоконтролю у спілкуванні характеризуються фрагментарними проявами неконтрольованості власної «Я-позиції» у спілкуванні, неналежною емоційною стриманістю у складних, напружених психологічних ситуаціях. Високий рівень розвитку самоконтролю у спілкуванні зумовлює легкість контролю власної поведінки в будь-якій соціально-комунікативній ситуації та міжособистісній взаємодії, що ґрунтується на

глибокому самопізнанні власних дій та дозволяє контролювати динаміку власної «Я-позиції», контролювати ефективність встановлення інтерперсональних зв'язків. Таких досліджуваних виявлено 5 (35,7%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді, 3 (21,4%) психологів-консультантів, які практикують. Низький рівень самоконтролю у спілкуванні характеризується безпосереднім проявом власної «Я-позиції», слабким самоконтролем, ригідністю, неналежним розвитком міжособистісної взаємодії через низькоефективне самопізнання. Це спричиняє в ситуаціях міжособистісної взаємодії прояви неконтрольованої прямолинійності, що погіршує можливості налагодження сприятливої психологічної атмосфери міжособистісного спілкування. Серед психологів-консультантів із низьким рівнем самоконтролю у спілкуванні виявлено по 2 (14,3%) психологів-консультантів соціальної служби для сім'ї дітей та молоді, психологів-консультантів, які практикують. Отже, необхідно звернути увагу на психологів-консультантів, у яких виявлено низький рівень самоконтролю у спілкуванні.

Висновки. Отже, особливу увагу під час розроблення ділового тренінгу необхідно звернути на психологів-консультантів, у яких виявлено низький рівень розвитку вміння вступити в контакт з іншою людиною, уміння слухати, уміння усвідомлювати почуття інших людей та розуміти їх; рефлексії; уважності; емпатії; толерантності, фрустраційної толерантності; комунікативної компетентності; самоконтролю у спілкуванні.

Список літератури:

1. Зеер Э. Психология профессионального образования : учебное пособие. Москва ; Воронеж : Московский психосоц. инс-т ; МОДЭК, 2003. 480 с.
2. Низовець О. Теоретико-методологічний аналіз феномену комунікативної компетентності. *Актуальні проблеми психології*. Київ ; Ніжин : Видавництво НДУ, ДС «Міланік», 2012. Т. 10. Вип. 1. С. 153–160.
3. Низовець-Кропта О. Структурно-змістові характеристики образу комунікативно-компетентного психолога. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету*. Серія «Психологічні науки». 2015. Вип. 128. С. 191–196. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VchdpuPH_2015_128_44.
4. Райгородский Д. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учебное пособие. Самара : Издательский дом «Бахрах», 1998. 672 с.
5. Тест коммуникативных учений Михельсона. URL: <http://azps.ru/tests/5/mihelson.html>.

Levytska L.V., Demtsova M.V. EMPIRICAL STUDY OF THE FORMATION OF COMMUNICATIVE COMPETENCE IN PSYCHOLOGISTS-CONSULTANTS.

The article states that in today's society a lot of attention is paid to the provision of qualified professional assistance. It is stated that increasing the requirements for professional duties implies an increase in communicative competence in the professional activity of a counseling psychologist. An empirical analysis of the problem of formation of communicative competence of counseling psychologists is presented. Professionally important components of communicative competence in counseling psychologists are revealed, such as: the ability to fully and correctly perceive the object (the ability to come into contact with another person, the

ability to listen, the ability to understand other people's feelings and understand them); ability to understand intrinsic properties and features of the object (situational reflection; retrospective reflection, perspective reflection, attentiveness); ability to empathy (rational channel of empathy, emotional channel of empathy, intuitive channel of empathy, attitudes that promote empathy, empathic identification, the ability to create an atmosphere of openness, trust, sincerity); ability to tolerance, frustrating tolerance; ability to communicative ergic, plasticity, emotionality; ability to identify competent communicative positions; ability to control the communication process. The methodical tools of experimental research of communicative competence at psychologists-consultants are presented. The analysis of the received results is given. The necessity of introduction of the correctional program which is directed on formation of communicative competence at psychologists-consultants by a method of business training is pointed out.

Key words: *psychologists-consultants, communicative competence, components of communicative competence, ability to full and correct perception of object, ability to understand internal properties and features of object, ability to empathy, ability to tolerance, frustrating tolerance, ability to show competent communicative position, ability to manage communication process.*