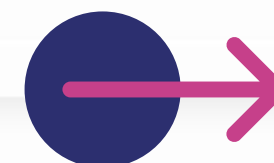
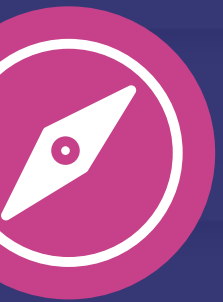




Фахова комунікативна компетентність психолога

1. Основні комунікативні компетенції психолога.
2. Комунікативна діяльність психолога.
3. Мовленнєвий етикет психолога.

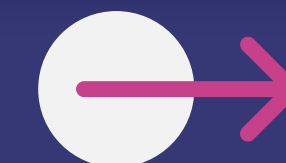
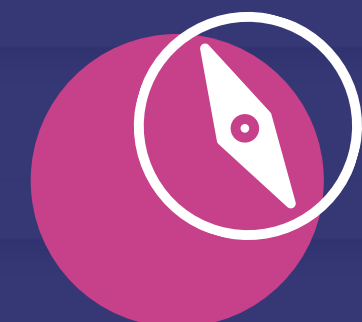




Професійна компетентність

Ефективність професійної діяльності залежить від багатьох факторів. Серед них особливе місце належить професійній компетентності.

У загальному вигляді професійну компетентність розуміють як інтегральну характеристику, що визначає здатність вирішувати професійні проблеми й типові професійні задачі, що виникають у реальних ситуаціях професійної діяльності, з використанням знань, професійного та життєвого досвіду, цінностей та здібностей.



Визначення професійної компетентності включає в себе ряд взаємопов'язаних характеристик, таких як



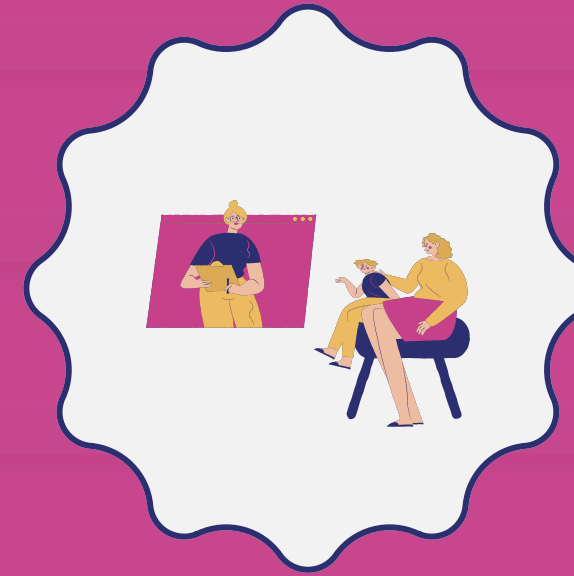
гностичну (або когнітивну), що відображає наявність необхідних професійних знань;



регулятивну, що дозволяє використовувати професійні знання для розв'язання професійних задач;



рефлексивно-статусну, що надає право за рахунок визнання авторитетності діяти певним чином;



нормативну характеристику, що відображає коло повноважень, сферу професійного знання;



комунікативну характеристику, оскільки поповнення знань або практична діяльність завжди здійснюються у процесі спілкування та взаємодії.

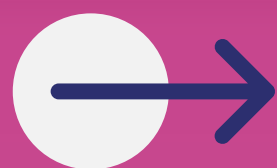
Комунікативна компетентність

Найчастіше комунікативну компетентність розглядають як здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з людьми. До складу комунікативної компетентності включають певну сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне здійснення комунікативного процесу.





Комунікативні компетентності



1.



мотиваційний аспект
(готовність до вияву
компетентності);

2.



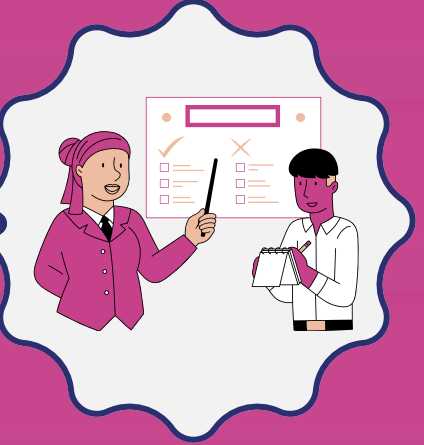
когнітивний аспект
(володіння знаннями
змісту компетентності);

3.



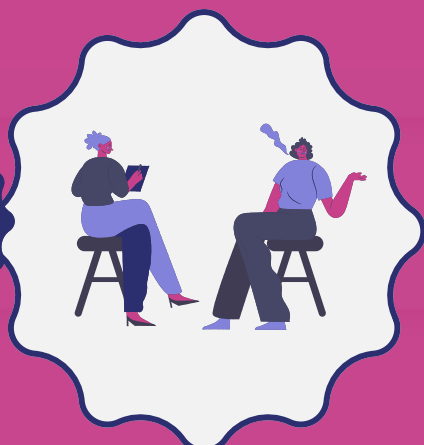
поведінковий аспект (досвід
виявлення компетентності у
різноманітних ситуаціях);

4.



ціннісно-смісловий аспект
(ставлення до змісту
компетентності та об'єкту її
використання);

5.



емоційно-вольовий
аспект (емоційно-
вольова регуляція
процесу і результат
виявлення
компетентності)

МОТИВАЦІЙНИЙ АСПЕКТ

передбачає бажання вступати в контакт з оточуючими і передбачає формування у майбутнього фахівця розуміння необхідності встановлення комунікативних контактів з колегами та діловими партнерами задля ефективного виконання професійних завдань.

КОГНІТИВНИЙ АСПЕКТ

передбачає озброєння знаннями про вербальні та невербальні засоби спілкування, знаннями про особливості, структуру, функції професійного спілкування. Когнітивний компонент також включає високий рівень професійної ерудиції, знання про комунікативні стратегії, методи психологічного впливу; правила і прийоми риторики, полеміки, рефлексивного слухання.

ПОВЕДІНКОВИЙ КОМПОНЕНТ

передбачає формування умінь реалізовувати комунікативні компетенції безпосередньо в умовах професійного і ділового спілкування.

ЦІННІСНО-СМИСЛОВИЙ КОМПОНЕНТ

це готовність до реалізації комунікативної компетентності в професійному спілкуванні.

ЕМОЦІЙНО-ВОЛЬОВИЙ АСПЕКТ

забезпечує уміння впливати на слухачів, керувати їхньою увагою. А також уміння керувати своїми емоціями у процесі спілкування.





Основні комунікативні компетенції психолога:



1. Сприйняття і розуміння інформації: Це вміння сприймати та розуміти інформацію, яка надходить від різних джерел.
2. Ефективна усна комунікація: Це вміння чітко та переконливо висловлювати свої думки та ідеї у вигляді усної мови.
3. Письмова комунікація: Це вміння виражати свої думки та ідеї у письмовій формі.
4. Міжособистісна взаємодія: Це вміння встановлювати позитивні та продуктивні відносини з клієнтами, колегами, підлеглими, керівництвом.
5. Ефективне слухання і реагування: Це вміння слухати інших учасників комунікації, розуміти їхні погляди та позиції, а також адекватно реагувати на їхні запити та питання.
6. Уміння керувати конфліктами: Це вміння ефективно вирішувати конфлікти та напружені ситуації, що можуть виникати у процесі комунікації.
7. Безпека інформації: Це розуміння принципів та правил захисту конфіденційної інформації та здатність до їх виконання.
8. Використання спеціалізованих термінів і технічних засобів: Це вміння використовувати специфічні терміни, термінологію та технічні засоби комунікації.



Комунікативна діяльність психолога

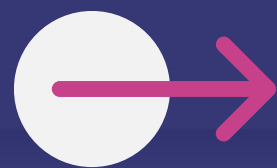
Комунікативна діяльність - це процес взаємодії між людьми, спрямований на передачу інформації, викликання реакції та досягнення певної мети. Вона включає в себе всі аспекти комунікації, які забезпечують обмін інформацією, ідеями, думками та почуттями між учасниками.



➔ Основні етапи комунікативної діяльності психолога:

1. **Планування:** Це перший етап, на якому визначається мета комунікації, аудиторія, способи та канали комунікації, а також обробляється інформація для подальшого передання.
2. **Кодування:** На цьому етапі інформація перетворюється на символи, які можуть бути передані через вибраний канал комунікації, такі як слова, знаки, мовні конструкції тощо.
3. **Передача:** Це процес фактичної передачі інформації через обрані комунікаційні канали, такі як усна мова, письмові повідомлення, електронні засоби зв'язку тощо.





Основні етапи комунікативної діяльності психолога:

4. Прийом і декодування: Отримувач приймає передану інформацію та розкодує її, щоб зрозуміти повідомлення. Цей етап може включати сприйняття, розуміння та інтерпретацію інформації.
5. Зворотній зв'язок: Це етап, на якому отримувач відповідає на передане повідомлення, надаючи відповідь, підтвердження або запитання.
6. Оцінка та аналіз: Після завершення комунікації сторони можуть провести аналіз результатів і оцінити ефективність спілкування, розуміння та досягнення мети.

Мовленнєвий етикет психолога

Етика спілкування – сукупність моральних норм, правил та уявлень, що регулюють поведінку та стосунки людей в процесі їх взаємодії.

Етикет – сукупність формальних правил, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків (поводження з людьми, формули звертання, вітання, вибачення, подяки, поведінки в місцях загального користування, манери, одяг тощо).

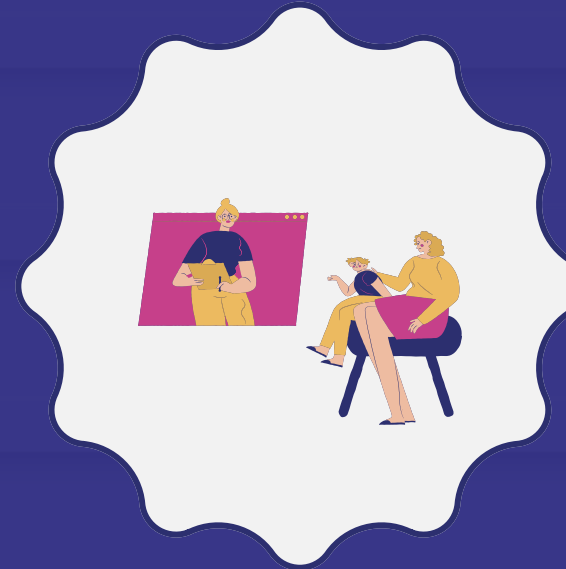


Мовленнєвий етикет



це сукупність правил, які відображають форми й особливості мовлення, стиль мовлення, який прийнятий у спілкуванні певного кола осіб, у певній сфері професійної діяльності.

Функції мовленнєвого етикету



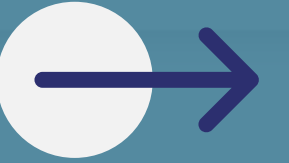
контактна (фатична) функція – встановлення, збереження чи закріплення, підтримуваних зв'язків і стосунків, індивідуальних чи соціально-масових

функція ввічливості (конотативна) – пов'язана з проявами ввічливого поведіння

регулююча функція стосується усіх проявів мовленнєвого етикету, бо вибір певної форми при встановленні контакту регулює характер стосунків

функція впливу передбачає реакцію співбесідника – вербальну, жестову, діяльнісну

функція звертальна – тісно пов'язана з імперативною, бо привернути увагу, означає здійснити вплив на співбесідника.



Мовленнєвий етикет психолога

**Професійність
та ввічливість**

**Збереження
конфіденційності**

**Чіткість та
виразність
мовлення**

**Уважність до
співрозмовника**

**Вміння
спілкуватися в
різних форматах**

**Грамотність і
стилістика**

**Ефективне
використання
термінології**

**Здатність до
ведення діалогу
та дискусій**

**Психолог
повинен...**



Дякую за увагу!

- Компліменти: види, правила та роль у спілкуванні.
- Активне слухання та його роль у роботі психолога.
- Маніпуляції у мовленні: як психологу зберігати етичність?
- Комунікативна компетентність психолога в онлайн-консультуванні.