

## ДІАГНОСТИКА РОЗВИТКУ СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДОРОСЛИХ

**Віра Помилуйко**

кандидат психологічних наук, докторант кафедри теоретичної  
та консультативної психології

Національний педагогічний університет ім. М.П. Драгоманова,  
вул. Пирогова 9, м. Київ, Україна, 01601

[vera.kyiv@gmail.com](mailto:vera.kyiv@gmail.com)

orcid.org/0000-0002-1547-5071

### **АНОТАЦІЯ**

У статті соціально-комунікативна компетентність дорослих розглядається як здатність співвідносити свої прагнення з інтересами інших людей і соціальних груп шляхом створення партнерських відносин і ефективної комунікації в межах суспільно прийнятної поведінки. Проаналізовані найбільш відомі валідні діагностичні методики дослідження цього феномена («Оцінювання рівня сформованості соціально-комунікативної компетентності» О. Ковальовою, діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК) за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим; «Опитувальник соціально-комунікативної компетентності» (СКК) В. Овчарової). На основі проведеного ранжування серед людей дорослого віку автором виділено три основні субкомпетентності (комунікабельність, співробітництво, клієнтоорієнтованість), що є показниками соціально-комунікативної компетентності. Для оцінки сформованості досліджуваного феномена згідно визначених показників запропоновано використовувати ряд діагностичних методик, а саме: діагностика загального рівня комунікабельності (за В. Ряховським), визначення стилів міжособистісної взаємодії (С. Максимов, Ю. Лобейко), методика «Характеристика особистості з орієнтацією на клієнта» Ф. Нердингера. Доведено, що соціально-комунікативна компетентність дорослих відображає рівень розвитку комунікативних вмінь, майстерності людини в міжособистісному спілкуванні і спирається, перш за все, на психологічні знання про себе та інших людей, на вибрану стратегію міжособистісної взаємодії.

**Ключові слова:** дорослий вік, соціально-комунікативна компетентність, діагностика, валідні діагностичні методики,

комунікабельність, співробітництво, клієнтоорієнтованість, показники, субкомпетентності.

**Для цитати:**

**Помилуйко В.** Діагностика розвитку соціально-комунікативної компетентності дорослих. *Психолінгвістика. Психолінгвістика. Psycholinguistics*. 2017. Вип. 22 (1), С. 175–186.

**Вступ**

В умовах сучасних соціальних трансформацій, економічних, політичних та психологічних змін необхідні нові підходи до розвитку компетентності дорослих. Дорослий вік – це період онтогенезу, що характеризується інтенсивним розвитком людини, розкриттям її особистісного потенціалу, можливостей і здібностей, досягненнями у професійній кар'єрі та сімейному житті. Л. Яновська вважає, що особливості дорослої людини багато в чому визначаються соціально-психологічними факторами. Цим науковцем здійснено аналіз дорослого віку як періоду формування здатності до життєтворчості. Автором відзначено, що проблема дослідження даного вікового періоду полягає в тому, що акцент зміщується з вивчення психофізіологічного й інтелектуального розвитку на соціально-психологічний. Основні етапи і кризи розвитку, на думку Л. Яновської, пов'язані зі зміною соціальних відносин (Яновська, 2006).

Взаємодія дорослої людини з соціальним оточенням відбувається завдяки спілкуванню, у процесі якого активізується формування та розвиток системи «суб'єкт-суб'єктних» взаємовідносин. Особливості спілкування дорослих людей обумовлені сформованістю в них як узагальненої картини світу, так і власного образу Я. Саме спілкування в період дорослості дозволяє людині проявлятися як суб'єкту пізнання і праці шляхом засвоєння нового досвіду і розвитку особистісних здатностей.

Сучасне суспільство ставить перед дорослою людиною задачу безперервного вдосконалення своїх знань і професійної майстерності, що неможливо без розширення сфери спілкування

і міжособистісної взаємодії. Згідно Національної рамки кваліфікацій України (2011) обов'язковим компонентом дескрипторів усіх кваліфікаційних рівнів є комунікація, що передбачає сформованість вмінь фахівців щодо взаємодії в колективі для виконання завдань; продукування деталізованих усних і письмових повідомлень; здатність до ефективної роботи в команді, сприйняття критики, порад і вказівок; здійснення наставництва, передавання досвіду; співробітництво з широким колом осіб (колеги, керівники, клієнти) для проведення професійної або навчальної діяльності; здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію; спілкування в діалоговому режимі з широкою науковою спільнотою та громадськістю тощо.

Період дорослості характеризується виконанням обов'язків людини в різних сферах життя і діяльності (у суспільстві, на роботі, у родині). У дорослому віці особистість досягає такого рівня розвитку, коли вона здатна до формування індивідуального життєвого стилю на основі розвиненої суб'єктності і феномена внутрішньої свободи, до емоційної й інтелектуальної підтримки інших, до прийняття відповідальних рішень, до захисту системи власних принципів і життєвих цінностей. Отже, однією з ключових компетентностей дорослого віку стає соціально-комунікативна, яка необхідна для ефективної міжособистісної та внутрішньо групової взаємодії людей.

**Мета статті** – визначити і охарактеризувати діагностичні методики оцінки соціально-комунікативної компетентності дорослих.

### **Методи та методики дослідження**

Методами дослідження, що використані у процесі написання статті, є аналіз наукової літератури – для визначення сутності поняття «соціально-комунікативна компетентність дорослих», ранжування – для з'ясування показників досліджуваного феномена, підбір та характеристика сучасних діагностичних методик – з метою діагностики розвитку соціально-комунікативної компетентності дорослих.

### **Результати дослідження**

Психологічні основи формування соціально-комунікативної компетентності розглядається в працях таких науковців як Г. Балл, І. Зимня, О. Ковальова, Н. Кузьміна, Н. Левус, Н. Лук'янчук, А. Маркова, С. Максименко, Л. Мітіна, С. Мусатов, Л. Петровська, Ю. Ємельянов та ін. Так, О. Ковальова розглядає соціально-комунікативну компетентність як здатність людини забезпечувати власні потреби і цілі шляхом створення партнерських відносин з іншими, згідно з їхніми очікуваннями, потребами і цілями в межах суспільно прийнятної поведінки, а також завдяки ефективній комунікації (Ковальова, 2014: 28). Н. Лук'янчук наголошує, що соціально-комунікативну компетентність часто розглядають як дві окремі компетентності – соціальну і комунікативну, що стосуються вміння особи взаємодіяти зі соціумом та спілкуватися з іншими людьми (Лук'янчук, 2016: 25). Однак сучасні науковці (О. Ковальова, Н. Левус, Н. Лук'янчук та ін.) відмічають спорідненість понять «соціальна компетентність» і «комунікативна компетентність», їх взаємозалежність, що дає їм право об'єднувати ці два поняття в єдиний термін. Авторське розуміння досліджуваного феномена представлено в статті (Pomyłko, 2017).

Питання діагностики соціально-комунікативної компетентності висвітлюють О. Ковальова, В. Козлов, Р. Овчарова, Г. Мануйлов, М. Фетіскін та ін. Ці науковці розробляють діагностичні методики дослідження розвитку соціально-комунікативної компетентності дітей і дорослих.

Соціально-комунікативна компетентність розглядається в психології в зв'язку з пошуком ефективних засобів побудови комунікації та взаємодії, накопиченням знань і вмінь у системі міжособистісних стосунків, обміном інформацією і пізнанням людьми один одного, організацією професійної діяльності та управлінням людською поведінкою. Отже, поняття соціально-комунікативна компетентність дорослих відображає рівень розвитку комунікативних вмінь, майстерності людини в міжособистісному спілкуванні і спирається, перш за все, на психологічні знання про себе та інших людей, на вибрану стратегію міжособистісної взаємодії. Соціально-комунікативну

компетентність з психологічної точки зору можна розглядати як інтегративне утворення, що включає розуміння власних та чужих мотивів, інтенцій, стратегій поведінки, уміння вирішувати різні соціально-психологічні проблеми, осмислювати можливі перешкоди на шляху до взаємного порозуміння, оволодіння сучасними технологіями та психотехніками спілкування.

*Соціально-комунікативну компетентність дорослих* розуміємо як їх здатність співвідносити свої прагнення з інтересами інших людей і соціальних груп шляхом створення партнерських відносин і ефективної комунікації в межах суспільно прийнятної поведінки (Ромулюко, 2017: 140).

Результати дослідження Н. Левус показали, що до найбільш суттєвих особистісних чинників соціально-комунікативної компетентності дорослих належать кмітливість, гнучкість поведінки, проникливість, наполегливість, відповідальність та активність, до емоційних чинників – соціальна сміливість (на противагу чутливості до оцінок оточення); почуття впевненості, розкнутості в соціальних ситуаціях; емоційна стійкість і зрілість (Левус, 2011: 187–188). Автор робить висновок, що соціально-комунікативна компетентність дорослих формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Погоджуємося з цим висновком науковця та на основі проведеного ранжування серед людей дорослого віку виділяємо три основні особистісні якості як субкомпетентності (*комунікабельність, співробітництво, клієнтоорієнтованість*), що є показниками досліджуваного феномена.

Погоджуємося з О. Ковальновою, яка стверджує, що «існує значна кількість досліджень феноменів соціальної та комунікативної компетентностей, але не вистачає конкретних та простих методик їхньої оцінки та формування» (Ковальова, 2014: 27). Цим науковцем запропонована авторська методика «Оцінювання рівня сформованості соціально-комунікативної компетентності», що дає змогу визначити декілька критеріїв для кожної з 15 компетенцій соціально-комунікативної компетентності (всього 44 критеріїв), поведінкові індикатори для кожного критерію за 5-бальною шкалою, однак, ця методика пропонується для дітей від 6 до 14 років.

Серед найбільш відомих валідних діагностичних методик дослідження цього феномена для дорослих виділяється діагностика комунікативної соціальної компетентності (КСК) за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим (Фетіскін, Козлов, Мануйлов, 2002: 99–107). Методика розрахована на вивчення окремих особистісних факторів у осіб з середньою і вищою освітою. Опитувальник включає 100 тверджень, розташованих в циклічному порядку з метою забезпечення зручності підрахунку за допомогою ключа відповідей за факторами: А (*відкритість – замкнутість*), В (*логічність мислення*), С (*емоційна стійкість*), Д (*життєрадісність – серйозність*), К (*чутливість – раціональність*), М (*незалежність – залежність*), Н (*самоконтроль – імпульсивність*), П (*нахили до асоціальної поведінки*). Тест включає шкалу правдивості (*фактор Л*), що дозволяє судити про достовірність результатів. Отримані бали за кожним фактором додаються. За факторами А, В, С, Д, К, М, Н, Л максимальне число балів – 20. За фактором П – 40 балів (сума 5 і 9 рядків). Методика об'ємна, обробка за фактором В (*логічне мислення*) відрізняється від обробки за іншими факторами.

Широко використовується у процесі оцінки розвитку соціально-комунікативної компетентності тест-опитувальник В. Овчарової (СКК), що складається з 133 запитань. Виділення показників досліджуваного феномену базується на врахуванні перешкод до спілкування, які знижують його ефективність. До цих показників В. Овчаровою віднесено соціально-комунікативну незграбність (*СКН*), нетерпимість до невизначеності (*НН*), надмірний конформізм (*К*), підвищене прагнення до статусного зростання (*ПСЗ*), орієнтацію до уникнення невдач (*УН*), фрустраційну нетолерантність (*ФН*) (Овчарова, 2004: 452–459). Недоліками цього тесту є те, що в ньому ускладнена інтерпретація результатів, бо не вказані низькі та високі значення показників; до кожного з показників тесту запропоновано різну кількість запитань (від 15 до 29).

У нашому дослідженні соціально-комунікативної компетентності дорослих діагностичні методики підбиралися з урахуванням субкомпетентностей (комунікабельність,

співробітництво, клієнтоорієнтованість), що визначені показниками досліджуваного феномена, а саме:

1. *діагностика загального рівня комунікабельності* (за В. Ряховським) – для з'ясування рівнів розвитку комунікативних якостей (Філоненко, 2008: 205–207);

2. *визначення стилів міжособистісної взаємодії* (С. Максимов, Ю. Лобейко) – з метою дослідження орієнтації особистості на певні стилі спілкування і їх активність у процесі колективної роботи (Фетіскін, Козлов, Мануйлов, 2002: 203);

3. *методика «Характеристика особистості з орієнтацією на клієнта» Ф. Нердингера* – дослідження сумлінності, зговірливості при взаємодії з клієнтом та емоційної стабільності (Нердингер, 2004: 81–83).

*Діагностика загального рівня комунікабельності* (за В. Ряховським) (Філоненко, 2008: 205–207) застосовувалася для отримання більш повного уявлення про ступінь розвитку комунікативних якостей. Опитувальник, що включає 16 тверджень, допомагав визначити здатності дорослих до довготривалої комунікації з незнайомими людьми, рівень комфортності у процесі спілкування з навколишніми, вміння налагоджувати контакти з агресивно налаштованими співрозмовниками. Для кожного питання передбачено три альтернативні відповіді («так» – 2 бали, «інколи» – 1 бал, «ні» – 0 балів). Отримані бали додаються і дають можливість визначити рівень розвитку комунікативних здібностей дорослих за класифікатором В. Ряховського.

*Методика для визначення стилів міжособистісної взаємодії С. Максимова, Ю. Лобейко* (Фетіскін, Козлов, Мануйлов, 2002: 203) визначає орієнтацію особистості на певні стилі спілкування (*директивний, колегіальний, стиль невтручання, діловий стиль*), спрямованість на активну або пасивну позицію у процесі роботи в групі. Респондентам пропонувалося відповісти на 20 запитань, які оцінюються від 1 до 5 балів. Загальний показник (за всім опитувальником) в 70–80 балів вказує на спрямованість до взаємодії з людьми, співробітництво. Показник у 30–49 балів характеризує пасивність особи в груповій діяльності, небажання співпрацювати з іншими.

Методика «Характеристика особистості з орієнтацією на клієнта» Ф. Нердингера (Нердингер, 2004: 81–83) надала можливість визначити, рівень розвитку в дорослих наступних рис: сумлінність у виконанні своїх функцій, зговорливість при взаємодії з клієнтом та емоційна стабільність. Методика складається з 18 тверджень, які потрібно оцінити за п'ятибальною системою за шкалою «1 – повністю вірно для мене» до «5 – зовсім не вірно для мене». Твердження 1, 4, 7, 10, 13 і 16 стосуються ознак емоційної стабільності. Твердження 2, 5, 8, 11, 14 і 17 пов'язані з ознаками зговорливості. Твердження 3, 6, 9, 12, 15 і 18 включають ознаки сумлінності в роботі з клієнтами.

### **Висновки**

Розвиток соціально-комунікативної компетентності є необхідною умовою ефективної професійної діяльності дорослих. Соціально-комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої та опосередкованої взаємодії особистості із світом духовної матеріальної культури, тому є результатом досвіду спілкування з людьми. Для оцінки сформованості соціально-комунікативної компетентності дорослих використано ряд діагностичних методик, а саме: діагностика загального рівня комунікабельності (за В. Ряховським), визначення стилів міжособистісної взаємодії (С. Максимов, Ю. Лобейко), методика «Характеристика особистості з орієнтацією на клієнта» Ф. Нердингера. Ці діагностичні методики дозволяють визначити рівень сформованості досліджуваного феномена згідно таких показників: комунікабельність, співробітництво, клієнтоорієнтованість.

*Подальшого дослідження* потребує аналіз результатів оцінки сформованості соціально-комунікативної компетентності дорослих згідно запропонованих діагностичних методик.

---

### **Література**

- Ковальова О. А. Модель соціально-комунікативної компетентності. *Освіта та розвиток обдарованої особистості*. 2014. № 11 (30). С. 27–33.
- Левус Н. І. Чинники соціально-комунікативної компетентності молоді. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2011. Вип. 27 (30). С. 180–189.



- Лук'ячук Н. В. Психолого-педагогічна модель формування соціально-комунікативної компетентності обдарованих учнів. *Освіта та розвиток обдарованої особистості*. 2016. № 4 (47). С. 24–28.
- Нердингер Ф. В. Ориентация на клиента: Современная практика работы с клиентами: пер. с нем. Ф. В. Нердингер. Харьков: Гуманитарный центр, 2004. 180 с.
- Овчарова Р. В. Справочная книга социального педагога. Москва: «Сфера», 2004. 482 с.
- Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Москва: Изд-во Института психотерапии, 2002. 490 с.
- Філоненко М. М. Психологія спілкування: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
- Яновська Л. В. Динаміка здатності до життєтворчості особистості у дорослому віці: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Одеса, 2006. 18 с.
- Pomyliuko Vera Yu. Development of Social and Communicative Competens of Adults: Psychological and Pedagogical Conditions for Corporate Training. *Psycholinguistics*. 2017. Vol. 21 (1). P. 138–148.
- 

УДК.316.77–053.8

DOI 10.5281/zenodo.1088144

## ДИАГНОСТИКА РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ВЗРОСЛЫХ

**Вера Помилуйко**

**кандидат психологических наук, докторант кафедры теоретической  
и консультативной психологии,**

Национальный педагогический университет им. М.П. Драгоманова,  
ул. Пирогова 9, г. Киев, Украина, 01601

[vera.kyiv@gmail.com](mailto:vera.kyiv@gmail.com)

[orcid.org/0000-0002-1547-5071](https://orcid.org/0000-0002-1547-5071)

### **АННОТАЦИЯ**

*В статье социально-коммуникативная компетентность взрослых рассматривается, как способности соотносить свои стремления с интересами других людей и социальных групп путем создания партнерских отношений и эффективной коммуникации в пределах общественно приемлемого поведения. Проанализированы наиболее известные валидные диагностические методики исследования этого феномена («Оценка уровня сформированности социально-коммуникативной компетентности» А. Ковалевой, диагностика*

коммуникативной социальной компетентности (КСК) М. Фетискина, В. Козлова, Г. Мануйлова; «Опросник социально-коммуникативной компетентности» (СКК) В. Овчаровой). На основе проведенного ранжирования среди людей взрослого возраста автором выделено три основных субкомпетентности (коммуникабельность, сотрудничество, клиентоориентированность), которые являются показателями социально-коммуникативной компетентности. Для оценки исследуемого феномена, в соответствии с выделенными показателями, предложено использование ряда диагностических методик, а именно: диагностика общего уровня коммуникабельности (В. Ряховского), определение стилей межличностного взаимодействия (С. Максимов, Ю. Лобейко), методика «Характеристика личности с ориентацией на клиента» Ф. Нердингера. Доказано, что социально-коммуникативная компетентность взрослых отражает уровень развития коммуникативных умений, мастерства человека в межличностном общении и опирается на психологические знания о себе и других людей, выбранную стратегию межличностного взаимодействия.

**Ключевые слова:** взрослый возраст, социально-коммуникативная компетентность, диагностика, валидные диагностические методики, коммуникабельность, сотрудничество, клиентоориентированность, показатели, субкомпетентности.

**Для цитаты:**

Помилуйко В. Диагностика развития социально-коммуникативной компетентности взрослых]. *Психолінгвістика. Психолінгвістика. Psycholinguistics*. 2017. Вып. 22 (1). С. 175–186 [на укр. языке].

UDC.316.77–053.8

DOI 10.5281/zenodo.1088144

**DIAGNOSIS OF DEVELOPMENT OF SOCIAL  
AND COMMUNICATIVE COMPETENCE  
OF ADULTS**

**Vera Pomyliuko**

Ph.D. in Psychology, Doctoral student theoretical and  
consulting psychology department,  
National Pedagogical Dragomanov University,

9 Pirogova Str., 01601, Kiev, Ukraine  
[vera.kyiv@gmail.com](mailto:vera.kyiv@gmail.com)  
[orcid.org/0000-0002-1547-5071](http://orcid.org/0000-0002-1547-5071)

### ABSTRACT

*In the article, the social and communicative competence of adults is considered as the ability to relate their aspirations with the interests of other people and social groups by creating partnerships and effective communication within the framework of socially acceptable behavior. The most well-known valid diagnostic methods for the study of this phenomenon are analyzed, namely «Assessment of the level of formation of social and communicative competence» by O. Kovalyova, diagnosis of communicative social competence (KSK) by M. Fetyskin, V. Kozlov, G. Manuilov, «Questionnaire of social and communicative competence» (CCM) by V. Ovcharova. The author conducted a ranking and identified three main subcompetences of adult people (communication skills, cooperation, customer orientation), which are indicators of social-communicative competence. For the evaluation of the investigated phenomenon, in accordance with the selected indicators, it was proposed to use a number of diagnostic techniques, such as: diagnostics of the general level of communication (by V. Ryakhovsky), definition of styles of interpersonal interaction (S. Maksimov, Yu. Lobeyko), method «Personality characteristics with customer orientation» (F. Nerdinger). It is proved that social and communicative competence of adults reflects the level of development of communicative skills, human skill in interpersonal communication and relies primarily on psychological knowledge about oneself and other people, on the chosen strategy of interpersonal interaction.*

**Key words:** *adult age, social and communicative (social-communicative) competence, diagnostics, valid diagnostic methods, communication skills, cooperation, client orientation, indicators, subcompetences.*

### For citation:

Pomyliuko, V. (2017). Diagnosis of development of social and communicative competence of adults. *Psiholingvistika – Psycholinguistics*, 22 (1), 175–186 [in Ukrainian].

---

### References

- Kovalova, O. A. (2014). Model sotsialno-komunikatyvnoi kompetentnosti [Model of social and communicative competence]. *Osvita ta rozvytok obdarovanoi osobystosti – Education and development of gifted personality*, 11 (30), 27–33 [in Ukrainian].

- Levus, N. I. (2011). Chynnyky sotsialno-komunikatyvnoi kompetentnosti molodi [Factors of social and communicative competence of youth]. *Naukovi studii iz sotsialnoi ta politychnoi psykholohii – Scientific studios on social and political psychology*, 27 (30), 180–189 [in Ukrainian].
- Lukianchuk, N. V. (2016). Psykholoho-pedahohichna model formuvannia sotsialno-komunikatyvnoi kompetentnosti obdarovanykh uchniv [Psychological-pedagogical model of formation of social and communicative competence of gifted students]. *Osvita ta rozvytok obdarovanoi osobystosti – Education and development of gifted personality*, 4 (47), 24–28 [in Ukrainian].
- Nerdynher, F. V. (2004). *Oryentatsiia na klyenta: Sovremennaia praktyka raboty s klyentamy* [Orientation to the client: Modern practice of working with clients]. Kharkiv: Humanytarnyi tsentr. 180 s. [in Russian].
- Ovcharova, R. V. (2004). Spravochnaia knyha sotsialnoho pedahoha [Reference book of social pedagogue]. Moskva: «Sfera». 482 s. [in Russian].
- Pomyliuko, Vera Yu. (2017). Development of Social and Communicative Competens of Adults: Psychological and Pedagogical Conditions for Corporate Training. *Psycholinguistics*, 21 (1), 138–148.
- Fetyskyn, N. P., Kozlov, V. V., Manuilov, H. M. (2002). *Sotsialno-psykholohycheskaia dyahnostyka razvytia lychnosti y malykh hrupp* [Psychosocial diagnosis of individual and small group development]. Moskva: Yzd-vo Ynstytuta psykhoterapii. 490 s. [in Russian].
- Filonenko, M. M. (2008). *Psykholohiia spilkuvannia* [Psychology of communication]. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury. 224 s. [in Ukrainian].
- Ianovska, L. V. (2006). Dynamika zdatnosti do zhyttietvorchosti osobystosti u doroslomu vitsi [Dynamics of the ability to live in an adult life]. *Extended abstract of candidate's thesis*. Odessa, 18 s. [in Ukrainian].

**Подано до редакції 14.08.2017**  
**Прорецензовано 28.08.2017**  
**Прийнято до друку 28.09.2017**

---