Министерство транспорта Российской Федерации

Федеральное агентство железнодорожного транспорта

ФГБОУ ВПО «Дальневосточный государственный университет путей сообщения»

Социально-гуманитарный институт

Кафедра Психология

**Курсовая работа на тему:**

**«Коммуникативная компетентность как профессионально важное качество» (на примере разнотипных профессионалов)**

ХАБАРОВСК

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНОГО КАЧЕСТВА

.1 Подходы и концепции коммуникативной компетенции

.2 Методы диагностики и развития коммуникативной компетентности

.3 Понятие профессионально важных качеств

.4 Понятие и типы профессий

ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РАЗНОТИПНЫХ ПРОФЕССИОНАЛОВ

.1 Обоснование выбора методик исследования коммуникативной компетентности

.2 Описание результатов исследования

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

**ВВЕДЕНИЕ**

Человек - социальное существо, живущее в условиях взаимодействия и общения с людьми. Социальная жизнь возникает и развивается ввиду наличия зависимостей между людьми, что создает предпосылки взаимодействия людей друг с другом. В последние годы наблюдается значительная интенсификация отношений в сфере общения. Бурное развитие средств связи и транспорта активизировало обмен информацией разного содержания. Компетентность в сфере общения стала одной из главных составляющих высокого профессионального уровня специалиста в любой области человеческой деятельности. Это относится не только к таким профессиям как менеджер, работник сферы обслуживания, педагог, врач, социальный работник, где требуется специальная коммуникативная подготовка, но и практически ко всем остальным типам профессий. Коммуникативная компетентность относится к ключевым компонентам, являющимся неотъемлемой частью профессиональной компетентности. Коммуникативная компетентность входит в перечень знаний, необходимых для выпускников вузов, что отмечено в ГОСТе, как один из важнейших компонентов образования.

Актуальность исследования

Проблема коммуникативной компетентности наиболее актуальна на данный момент, поскольку от уровня развитости коммуникативной компетентности зависят отношения не только в профессиональной, но и в личностной сфере. Общение, является главной составляющей жизни человека, а коммуникативная компетентность - составляющий фактор успешности в общении. Коммуникативная компетентность в практическом плане, есть фактор эффективного общения, который складывается из личностной и операциональной составляющих. К сожалению, в данный момент эта проблема мало изучена. Существует масса противоречий и несовпадение взглядов, на данную проблему. Исследователи до сих пор не могут определить, какие методики необходимы для наиболее точного и полного определения коммуникативной компетентности.

Цель: выявить взаимосвязь между личностными особенностями и уровнем коммуникативной компетентности профессионалов

Гипотеза: Личностные особенности профессионалов влияют на уровень коммуникативной компетентности

Объект: Коммуникативная компетентность

Предмет: Коммуникативная компетентность как профессионально важное качество разнотипных профессионалов

Задачи:

. Изучить теоретические основы коммуникативной компетентности

. Изучить методы диагностики и развития коммуникативной компетентности

.Изучить специфику профессий и профессионально важных качеств

.Дать качественную и количественную оценку коммуникативной компетентности разнотипных профессионалов

Для решения поставленной цели и задач использовалась совокупность взаимодополняющих методов исследования:

Теоретически была изучена и проанализирована специальная, методическая и психологическая литература следующих авторов: Андреева Г.М. Буртовая Н.Б., Зимняя И.А., Куницина В.Н., Казаринова Н.В., Карпов А.В., Петровская Л.А. и др.

Для реализации эмпирического исследования нами были выбраны следующие методики:

Методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК)

Оценка уровня общительности (В.Ф. Ряховского).

Факторный личностный опросник Р. Кеттелла.

Для обработки полученных данных мы использовали метод математической статистики корреляционный анализ по r-критерию Пирсона.

**ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНОГО КАЧЕСТВА**

**.1 Подходы и концепции коммуникативной компетенции**

В настоящее время в отечественной психологии в исследовании коммуникативной компетентности сложилось два подхода: теоретический и практический.

В рамках теоретического подхода исследователи рассматривают понятие коммуникативной компетентности, процессы, условия и факторы, определяющие ее изменение, разрабатывают теоретические концепции и модели коммуникативной компетентности, определяют ее место и роль в эффективном общении и взаимодействии, выделяют ее структуру.

Одни авторы рассматривают коммуникативную компетентность как отдельную характеристику личности (Л.А. Петровская, Е.В. Сидоренко, Л.А. Цветкова, О.И. Муравьева, И.В. Макаровская), другие - как часть более широкого понятия (В.Н. Куницина, В.А. Спивак), третьи - как часть других видов компетенций, и как отдельную характеристику личности одновременно (Ю.М. Жуков), четвертые - как индивидуальное качество и определенное состояние сознания группы людей (Ю.Н. Емельянов) [4, с. 165].

Представители практического подхода акцентируют свое внимание на процессе развития и совершенствования коммуникативной компетентности: разрабатывают методы развития коммуникативных умений (Л.А. Петровская, В.П. Захарова, Н.Ю. Хрящева, А.С. Прутченков, Е.В. Сидоренко, С.И. Макшанов), реализуют программы повышения коммуникативной компетентности (Г.Н. Николаева, Е.М. Горюнова, И.К. Гаврилова и др.), предлагают практические рекомендации для эффективного общения (И. Атватер, Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков) [4, с. 160].

Подходов и концепций относительно проблемы и понятия коммуникативной компетентности в отечественной психологии достаточно много. Так, М.А. Хазанова рассматривает коммуникативную компетентность как владение языком, умение ориентироваться в объекте общения для создания прогностической модели его поведения, эмпатию, личностные характеристики (адекватная самооценка, социальная направленность) самого субъекта общения. По мнению Г.М. Андреевой - это способность к ориентации, а, по мнению Г.С. Трофимовой, ориентированность в различных ситуациях общения. Л.Д. Столяренко утверждает, что коммуникативная компетентность представляет собой способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Л.А. Петровская считает, что это система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном кругу ситуаций межличностного взаимодействия. Коммуникативная гибкость - есть коммуникативная компетентность - такова точка зрения О.И. Муравьевой. Е.В. Клюев и И.Н. Горелова считают, что коммуникативная компетенция - есть рабочий набор коммуникативных тактик и стратегий, присущих индивиду или группе индивидов [12, с. 64].

В.Н. Куницына определяет коммуникативную компетентность как «владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность; ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитету и выражающих его, освоение ролевого репертуара в рамках данной профессии» [6].

Ю.Н. Емельянов определяет коммуникативную компетентность как ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения, а меру коммуникативной компетентности как степень успешности задуманных актов влияния и использования средств, чтобы произвести впечатление на других людей [12,с.3].

Выделяют различные типы коммуникативной компетентности: по качеству - продуктивная и реподуктивная (Л.А. Петровская), первичная и вторичная (Т.Ю. Осипова); по широте - общая и профессиональная (Ю.Н. Емельянов), по специфике - компетентность слушания и компетентность высказывания (И.В. Макаровская). Э.Ф. Зеер, И.Г. Климкович, А.В. Хуторской, Н.В. Яковлева и другие раскрывают содержание понятия компетентность через призму деятельности. Возможно в связи с этим понятия «компетентность», «коммуникативная компетентность», «профессиональная компетентность» употребляются в научных работах как синонимичные. [10, с. 40].

Рассматривая коммуникативную компетентность личности необходимо выделить ее структурные компоненты.

По вопросу о структуре коммуникативной компетентности также имеется несколько подходов:

) исследователи делают акцент на когнитивной составляющей этого феномена, т.е. на знаниях и способностях, необходимых для построения общения (В.П. Захаров, В.А. Лабунская, Е.В. Руденский, З.С. Смелкова, Н.Ю. Хращев);

) описание структуры коммуникативной компетентности дается через коммуникативные умения (А.В. Захаров, А.В. Мудрик);

) Структурными элементами коммуникативной компетентности являются и коммуникативные знания, и коммуникативные способности, и коммуникативные умения (Е.В. Сидоренко);

) в составе коммуникативной компетентности кроме знаний, умений и навыков выделяются личностные особенности (Л.И. Берестова, Ю.Н. Емельянов, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, Е.С. Семенов, А.А. Кидрон и др.). Л.М. Митина выделяет коммуникативную компетентность как отдельную подструктуру профессиональной компетентности наряду с деятельностной (знания, умения, навыки и способы осуществления профессиональной дея-тельности). [10, с. 30].

Ю.Н. Емельянов в структуре коммуникативной компетентности выделяет следующие компоненты:

. Общие способности (обучаемость);

. Коммуникативные знания, умения, навыки (свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения), собственно невербальные средства; организация индивидом межличностного пространства на своей территории, согласно социальным нормам;

. Личностные переменные: Я-концепция; пластичная-ригидная установка; экстернальность, интернальность [3, с.78].

Н.Б. Буртовая в структуре коммуникативной компетентности выделяет социально-психологический, индивидуально-психологический и психофизиологический уровни. На социально-психологическом уровне коммуникативная компетентность проявляется во взаимодействии людей в процессах деятельности, общения, познания. Коммуникативная компетентность на этом уровне позволяет строить коммуникацию на предвидении ее результатов, удовлетворении социальных потребностей. Ее формирование на этом уровне происходит как стихийно в процессе формального общения и воспитания на основе целенаправленного обогащения знаний, умений, навыков, привычек. Коммуникативную компетентность на индивидуально-психологическом уровне определяют особенности ощущений, восприятия, внимания, памяти, мышления, воли, эмоций, воображения, психическое состояние субъекта. На психихофизиологическом уровне определяют тип высшей нервной деятельности, темперамент, экстра- и интровертированность, возрастные и гендерные различия [2, с.134].

Е.В. Руденский выделяет в коммуникативной компетентности такие составляющие, как коммуникативно-диагностическую (диагностика социально-психологической ситуации); коммуникативно-прогностическую (предвидение результатов общения); коммуникативно-программирующую (подготовка к коммуникации, содержание, цели, приемы); коммуникативно-организационную (средства привлечения внимания к предмету коммуникации).

Он также выделяет семь групп коммуникативных умений:

. Речевые умения, связанные с овладением речевой деятельностью и речевыми средствами общения: умение грамотно и ясно сформулировать свою мысль; достигать желаемой коммуникативной цели; осуществлять основные речевые функции; говорить выразительно; высказываться «целостно», т.е. достигать целостности высказывания; высказываться логично и связно; выражать в речевой деятельности собственную оценку прочитанного или услышанного.

. Социально-психологические умения связанные с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношения, взаимопроявлений и взаимовлияний: умение психологически верно и в соответствии с ситуаций вступать в общение; поддерживать общение, психологически стимулировать активность партнеров; психологически точно определить «точку» завершения общения; максимально использовать социаль



но-психологические характеристики коммуникативной ситуации для реализации своей стратегической линии; прогнозировать, возможные пути развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение; прогнозировать реакции партнеров на собственные акты коммуникативных действий.

. Психологические умения, связанные с овладением процессами самомобилизации, саморегуляции: умения преодолевать психологические барьеры в общении; снимать излишнее напряжение; эмоционально настраиваться на ситуацию общения; адекватно ситуации общения выбирать жесты, позы, ритм своего поведения; мобилизоваться на достижение коммуникативной цели; распределять свои усилия в общении.

. Умение использовать в общении нормы речевого этикета в соответствии с конкретной коммуникативной ситуацией: реализовывать ситуативные нормы обращения и привлечения внимания; организовывать знакомство с партнерами; использовать ситуативные нормы приветствия; высказывать совет, предложение, упрек, сочувствие, пожелание и т.д.

. Умения использовать невербальные средства общения: применять паралингвистические средства общения (интонация, пауза, темп, громкость, тональность, мелодика); экстралингвистические средства (смех, шум, аплодисменты и т.д.); кинетические средства общения (жест, мимика); проксемические средства общения (позы, движения, дистанция общения).

. Умения общаться в различных организационно-коммуникативных формах политической деятельности. Использовать: организационно-коммуникативные формы установления отношений; организационно-коммуникативные формы планирования совместной деятельности; оппозиционные организационно-коммуникативные формы; коммуникативные формы дискуссии и полемики.

. Умения взаимодействовать: на уровне диалога - с личностью или группой; на уровне полилога - с массой или группой; на уровне межгруппового диалога и т.д. [8, с.96].

И.Б. Пономарев, В.П. Трубочкин выделяют три блока компонентов коммуникативной компетентности:

. Коммуникативные личностные качества;

. Владение техникой общения - навыки и умения осуществления отдельных коммуникативных действий;

. Владение методикой и тактикой общения, умение строить общение в целостных ситуациях деятельности [7, с. 146].

**1.2 Методы диагностики и развития коммуникативной компетентности**

Исходя из того, что в состав компетентности включают некоторую совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих успешное протекание коммуникативного процесса, выделяют следующую стратегию построения системы диагностики: инвентаризация компонентов компетентности (знаний, умений и навыков) и подбор или создание для оценки каждого из компонентов соответствующей психологической процедуры. Однако на практике такой подход не может быть эффективно реализован - по мере расширения и углубления исследований коммуникации рост числа выявляемых компонентов превышает темпы создания диагностических средств, отвечающих элементарным критерием надёжности. Фактически же при диагностике компетентности ограничиваются оценкой весьма узкого набора её составляющих. Поскольку всесторонняя диагностика затруднительна, желательно определить критерии отбора основных компонентов компетентности для оценки [8, с.79].

На роль основных критериев отбора претендуют два критерия; они формируются как принципы диагностики:

. никакой оценки личности без оценки актуального или потенциального окружения;

. никакой оценки без развития

Принятие этих положений существенно сужает круг кандидатов в элементы системы психодиагностики. Свои системные характеристики диагностика приобретает в связи с содержательным рассмотрением коммуникативной компетентности. Содержательный же анализ немыслим без опоры на определённую теоретическую базу [14, с 94].

В качестве теоретической основы содержательного анализа коммуникативной компетентности принимаются представления о структуре предметной деятельности. Особо важным является выделение ориентировочной и исполнительной части действия, а также понятие о внутренних (ресурсов) средствах деятельности.

Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определённом круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Как и всякое действие, коммуникативный акт включает в себя анализ и оценку ситуации, формирование цели и состава действия, реализацию плана или его коррекцию, оценку эффективности. Особо важное значение для диагностики компетентности имеет анализ состава тех внутренних средств деятельности, которые используются при ориентировке в коммуникативных ситуациях. Оценка когнитивных ресурсов, обеспечивающих адекватный анализ и интерпретацию ситуации, является первоочередной задачей диагностики коммуникативной компетентности [8, с 115].

Большой блок методик основан на анализе «свободных описаний» различных коммуникативных ситуаций, задаваемых экспериментатором вербально или с помощью изобразительных средств. Это создаёт возможности согласовывать ситуацию обследования с контекстом реальной или потенциально возможной сферы жизнедеятельности обследуемого, что выгодно отличает данный методический подход от стандартизированных опросников, в которых значительная часть «пунктов» зачастую не имеет отношения к актуальной для тестируемых лиц коммуникативной сфере.

Особое место среди методов оценки когнитивных ресурсов занимает совокупность методик, получивших название репертуарного матричного тестирования, или техники репертуарных решёток (Федотова 1984), и позволяющих определить элементарный состав и способ строения когнитивных структур, на основе которых происходит организация социопертивного опыта.

Оба названных методических подхода позволяют выявлять те составляющие когнитивных ресурсов, которые реально используются людьми при ориентировке в коммуникативных ситуациях, являющихся для них значимыми. Полученные таким путём психодиагностические данные могут служить надёжной основой для выбора приёмов коррекции, выявленных в ходе исследования неадекватностей в развитии познавательной сферы. Немаловажным является и то, что упомянутые группы методик, являясь в первую очередь диагностическими, могут в то же время служить элементами процедур развития компетентности [8, с. 146].

Диагностика компетентности ориентировочной части коммуникативного действия частично производится и с помощью методик, основанных на «методах анализа конкретных ситуаций». Этот подход имеет то ограничение, что не позволяет непосредственно оценивать когнитивные ресурсы, используемые при ориентировке коммуникативного действия, но с другой стороны, он даёт возможность определить степень эффективности их использования, о чём можно судить по адекватности определения ситуации. Существенным является и то, что при соответствующем подборе ситуаций для анализа может быть обеспечена релевантность стимульного материала тому классу задач, с которыми сталкивается испытуемый в своей повседневной жизни и в сфере профессиональной деятельности [10, с 157].

Целостная диагностика коммуникативной компетентности, или оценка ресурсов коммуникативного акта, предполагает анализ системы внутренних средств, обеспечивающих планирование действия. При оценке компетентности применяются различные количественно-качественные характеристики решения, среди которых основное место занимает такой показатель, как число различных видов конструктивных решений [13, с.45].

Исследования социального взаимодействия позволили установить, что люди в процессе коммуникаций ориентируются на сложную систему правил регуляции совместных действий. Эта система правил включает в себя локальный социальный аспект, ритуалы, правила регуляции соревновательной активности. Незнание человеком общепринятых правил вызывает обычно у окружающих чувство неловкости, однако неясно, как использовать это явление в целях психодиагностики. Создание адекватных средств анализа этой составляющей коммуникативной компетентности - дело будущего.

Диагностика исполнительной части коммуникативного действия основывается на анализе и оценке операционального состава действия. Анализ операционального состава производится с помощью наблюдения либо в естественных условиях, либо в специально организованных игровых ситуациях, имитирующих ситуации реального взаимодействия. Большую роль играют здесь технические средства фиксации поведения наблюдаемых - аудио и видеозаписывающая аппаратура, поскольку их использование повышает точность и надёжность данных наблюдения и, что особенно важно, сам наблюдаемый может быть привлечён к процессу анализа.

На первом этапе анализа проводится инвентаризация используемых коммуникативных техник - выделяется своеобразный операциональный репертуар. В такой репертуар могут входить владение темпом речи, интонацией, паузой, лексическое разнообразие, навыки недирективного и активизирующего слушания, невербальная техника: мимика и пантомимика, фиксация взгляда, организация коммуникативного пространства и т.д.

Одним из параметров оценки является количество используемых коммуникативных техник. Другим параметром является уместность, или адекватность используемого технического приёма. Оценка этой характеристики операционального потенциала коммуникативного действия производится с помощью экспертных суждений в процессе оценки аудиовизуальной записи [8, с 167].

Современный подход к проблеме развития и совершенствования коммуникативной компетентности взрослых людей состоит в том, что обучение рассматривается как саморазвитие и самосовершенствование на основе собственных действий, а диагностика компетентности должна стать самодиагностикой, самоанализом. Проблема диагностики компетентности не решается одним лишь информированием испытуемого о результатах тестирования - суть её в том, чтобы организовать процесс диагностики таким образом, при котором его участники получат действенную информацию, т.е. такую, на основе которой люди смогли бы сами осуществлять необходимую коррекцию своего поведения.

Приобретение коммуникативного опыта происходит не только на основе непосредственного участия в актах коммуникативного взаимодействия с другими людьми. Существует множество путей получения сведений о характере коммуникативных ситуаций, проблемах межличностного взаимодействия и способах их решения [16, с.148].

Специальная помощь требуется только в том лишь случае, когда возникают трудности в валидизации осваиваемых средств, связанные с неумением получать и давать адекватную обратную связь. Здесь весьма эффективны формы групповой работы в стиле групп самоанализа, где участники получают возможность верифицировать свои определения коммуникативных ситуаций в процессе сравнения мнений всех членов группы. Немаловажным преимуществом групповых форм работы является и то, что одним из её продуктов может быть создание новых средств анализа, большим достоинством которых является их эксплицированность в процессе формирования, а следовательно и возможность изначального корректирования.

Но большим достатком группового анализа является то, что здесь могут быть использованы единые процедуры диагностики и совершенствования системы средств ориентировки коммуникативных действий [12, с. 119].

Аналитическое наблюдение коммуникативного взаимодействия, как реального, так и представленного в художественной форме, даёт не только возможность «тренировки» приобретённых познавательных средств, но и способствует овладению средствами регуляции собственного коммуникативного поведения.

В частности, процесс наблюдения позволяет выявить систему правил, руководствуясь которыми люди организуют своё взаимодействие, понять, какие правила способствуют, а какие препятствуют успешному протеканию коммуникативных процессов. Не случайно наблюдение за коммуникативным поведением других людей рекомендуется в качестве эффективного способа повышения собственной компетентности [8].

Важным моментом процесса формирования коммуникативных навыков является мысленное проигрывание своего поведения в различных ситуациях. Планирование своих действий «в уме» является составной частью нормального протекающего коммуникативного действия. Способность человека действовать «в уме» может быть целенаправленно использована для обеспечения «контролируемой спонтанности», являющейся важной характеристикой компетентного коммуникативного поведения.

Групповой тренинг, как видно из вышеизложенного, является хотя и весьма эффективным, но далеко не единственным средством развития коммуникативной компетентности.

Человек овладевает внутренними средствами регуляции коммуникативных действий, осваивая культурное наследие, наблюдая за поведением других людей, проигрывая в воображении возможные коммуникативные ситуации.

Решая вопросы повышения коммуникативного потенциала личности, необходимо использовать весь арсенал имеющихся средств [8, с 176].

Таким образом, коммуникативную компетентность целесообразно рассматривать как систему внутренних средств регуляции коммуникативных действий, выделяя в последней ориентирующую и исполнительную составляющие.

Диагностика является в первую очередь процессом самоанализа, а развитие - процессом самосовершенствования средств организации коммуникативного взаимодействия.

**1.3 Понятие профессионально важных качеств**

В научной литературе различают профессионально важные качества в узком и в широком смысле - как менее и как более интегральные психологические "единицы".

Примером широкой трактовки понятия "профессионально важных качеств субъекта деятельности" может служить их оценка В.А. Бодровым. Профессионально важные качества - это "вся совокупность психологических качеств личности, а также целый ряд физических, антропометрических физиологических характеристик человека, которые определяют успешность обучения и реальной деятельности. Конкретный перечень этих качеств для каждой деятельности специфичен (по их составу, по необходимой степени выраженности, по характеру взаимосвязи между ними) и определяется по результатам психологического анализа деятельности и составления ее профессиограммы и психограммы" [15, с. 46].

Профессионально важные качества - это индивидуальные свойства субъекта деятельности, которые необходимы и достаточны для реализации этой деятельности на нормативно заданном уровне.

Под профессионально важными качествами также принято понимать любые качества субъекта, включенные в процесс деятельности и обеспечивающие эффективность ее исполнения по параметрам производительности, качества труда и надежности. - В.Д. Шадриков.

По мнению В.Д. Шадрикова, профессионально-важные качества выступают в роли тех внутренних условий, через которые преломляются внешние воздействия и требования деятельности. Они являются узловым моментом формирования психологической системы деятельности.

В качестве профессионально важных могут выступать не только психические, но и внепсихические свойства субъекта (конституциональные, соматические, нейродинамические и т.д.) [17, с. 50].

"Профессионально-важные качества представляют собой отдельные динамические черты личности, отдельные психические и психомоторные свойства (выражаемые уровнем развития соответствующих психических и психомоторных процессов), а также физические качества, соответствующие требованиям к человеку какой-либо определенной профессии и способствующие успешному овладению этой профессией" - определение Е.А. Климова [14, с. 125].

**1.4 Понятие и психологические классификации профессий**

Понятие "профессия" имеет в литературе много трактовок.

Обобщение имеющихся трактовок позволяет дать следующее определение. Профессия - это исторически возникшие формы трудовой деятельности, для выполнения которых человек должен обладать определенными знаниями и навыками, иметь специальные способности и развитые профессионально важные качества [18, с. 150].

В англоязычной среде различают понятия "профессия" (ргоfession) и "занятие" (оссupation). Термин "профессия" применяется лишь к небольшому кругу высокостатусных видов профессиональной деятельности. Все другие виды деятельности относятся к специальностям или видам работы, занятий. В отечественной литературе принято отделять понятия "профессия" и "специальность". Профессия - понятие более широкое, чем специальность, ее отличительными признаками: помимо профессиональной компетентности, являются также социально-профессиональная компетенция, профессиональная автономия, самоконтроль, групповые нормы и ценности. Профессия, как правило, объединяет группу родственных специальностей. Например, профессия - врач, специальности - терапевт, педиатр, окулист, уролог и др.; профессия - инженер, специальности - конструктор, технолог, металлург и др.; профессия - слесарь, специальности - сантехник, электрослесарь, слесарь-инструментальщик и др.

Специальность - это комплекс приобретенных путем профессионального образования, подготовки и в процессе работы специальных знаний, умений и навыков, необходимых для выполнения определенного вида деятельности в рамках той или иной профессии. Таким образом, специальность - один из видов профессиональной деятельности внутри профессии, направленный на достижение более частных или промежуточных результатов либо на достижение общих результатов специфическими средствами [9, с. 56].

В отечественной психологии наибольшую известность получила классификация профессий, разработанная Е.А. Климовым.

В соответствии с объектом труда выделяются пять типов профессий: 1. Человек - живая природа (П). Представители этого типа имеют дело с растительными и животными организмами, микроорганизмами и условиями их существования. Примеры: мастер-плодоовощевод, агроном, зоотехник, ветеринар, микробиолог. 2. Человек - техника (и неживая природа) (Т). Работники имеют дело с неживыми, техническими объектами труда. Примеры: слесарь-сборщик, техник-механик, инженер-механик, электрослесарь, инженер-электрик, техник-технолог общественного питания. 3. Человек - человек (Ч). Предметом интереса, распознавания, обслуживания, преобразования здесь являются социальные системы, сообщества, группы населения, люди разного возраста. Примеры: продавец продовольственных товаров, парикмахер, инженер-организатор производства, врач, учитель. 4. Человек - знаковая система (3). Естественные и искусственные языки, условные знаки, символы, цифры, формулы - вот предметные миры, которые занимают представителей профессий этого типа. Примеры: оператор фотонаборного автомата, программист, чертежник-картограф, математик, редактор издательства, языковед. 5. Человек - художественный образ (X). Явления, факты художественного отображения действительности - вот что занимает представителей этого типа профессий. Примеры: художник-декоратор, художник-реставратор, настройщик музыкальных инструментов, концертный исполнитель, артист балета, актер драматического театра [9, с. 84].

Резюмируя содержание данной главы отметим, что коммуникативная компетентность является основной составляющей профессиональной компетентности разнотипных профессионалов. Она включает: высокий уровень речевого развития, позволяющий человеку в процессе общения свободно воспринимать и передавать информацию; умение активного слушания, построение обратной связи; понимание невербального языка общения; способность правильно оценивать собеседника как личность и выбирать собственную коммуникативную стратегию в зависимости от этой оценки; умение вести себя адекватно ситуации и использовать ее специфику для достижения собственных коммуникативных целей, вызывать у собеседника положительное восприятие своей личности и т.д.

С одной стороны, профессионально-важные качества являются предпосылкой профессиональной деятельности, а с другой стороны - они сами совершенствуются, шлифуются в ходе деятельности, являясь ее новообразованиями; человек в ходе труда изменяет и самого себя.

В состав компетентности входит совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих успешное протекание коммуникативного процесса, в связи с этим выделяют различные стратегии построения системы диагностики.

Диагностика является в первую очередь процессом самоанализа, а развитие - процессом самосовершенствования средств организации коммуникативного взаимодействия.

**ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РАЗНОТИПНЫХ ПРОФЕССИОНАЛОВ**

**.1 Обоснование выбора методик исследования**

В нашем исследовании мы использовали методики, направленные на оценку коммуникативной компетентности и степени выраженности личностных особенностей разнотипных профессионалов.

Для анализа личностных особенностей профессионалов мы использовали факторный личностный опросник Р. Кеттелла.

Это одна из наиболее известных методик, создаваемых в рамках объективного экспериментального подхода к исследованию личности. Впервые опубликован Р. Кеттеллом в 1950 году, последнее переработанное руководство вышло в 1970 году. Предназначен для измерения 16 факторов личности и является реализацией подхода на основе черт. Это квантифицированный (количественный) метод оценки личности, который, исключает зависимость получаемых результатов от субъективности и опыта экспериментатора.

Согласно теории личностных черт, личность описывается как состоящая из стабильных, устойчивых, взаимосвязанных элементов (свойств, черт), определяющих ее внутреннею сущность поведения. Различия в поведении людей объясняются различиями в выраженности личностных черт. При этом предполагается, что порядок субъекта на шкале выраженности личностных черт остается одним и тем же.

Факторный личностный опросник Р. Кеттелла позволяет получить наиболее полное, подробное представление о характере человека. При этом важно подчеркнуть, что опросник предназначен для оценивания нормальной личности. Опросник измеряет отдельные черты характера, отражающие самые разные аспекты личности человека: коммуникативные особенности, выраженность лидерского потенциала, развитость волевой регуляции поведения и стремления следовать социальным нормативам, наличие эмоциональных проблем (неуверенности в себе, тревоги, склонности к депрессиям и суицидным тенденциям), степень социальной приспособленности личности, склонность к конфликтам и борьбе с вышестоящими лицами, наличие интеллектуального и творческого потенциала.

Вопросы опросника носят проективный характер, отражают обычные жизненные ситуации, что позволяет снизить процент субъективизма в ответах респондентов.

Обследуемому предлагают занести в регистрационный бланк один из вариантов ответа на вопрос: «да», «нет», «не знаю» (или «а», «в», «с»); при этом его предупреждают о том, чтобы ответов «не знаю» было как можно меньше. Из имеющихся показателей по всем 16 факторам строится так называемый «профиль личности». При интерпретации профиля руководствуются степенью выраженности каждого фактора, особенностями их взаимодействия, а также нормативными данными [23].

При интерпретации уделяется внимание, в первую очередь, «пикам» профиля, то есть наиболее низким и наиболее высоким значениям факторов в профиле, в особенности тем показателям, которые в «отрицательном» полюсе находятся в границах от 1 до 3 стенов, а в «положительном» - от 8 до 10 стенов.

Опросник содержит следующие шкалы:

«замкнутость - общительность»,

«интеллект»,

эмоциональная неустойчивость - эмоциональная устойчивость»,

«подчиненность - доминантность»,

«сдержанность - экспрессивность»,

«подверженность чувствам - высокая нормативность поведения»,

«робость - смелость»,

жесткость - чувствительность»,

«доверчивость - подозрительность»,

«практичность - развитое воображение»,

«прямолинейность - дипломатичность»,

«уверенность в себе - тревожность»,

«консерватизм - радикализм»,

«конформизм - нонконформизм»,

«низкий самоконтроль - высокий самоконтроль»,

«расслабленность - напряженность»,

«адекватность самооценки».

Для диагностики коммуникативной компетентности были выбраны 2 методики:

Методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК)

Данная методика предназначена для получения более полного представления о личности, составление вероятностного прогноза успешности ее профессиональной деятельности. Опросник включает в себя 100 утверждений, расположенных в циклическом порядке, с тем, чтобы обеспечить удобство отсчета при помощи трафарета. Для каждого вопроса предусмотрены три альтернативных ответа. Методика рассчитана на изучение отдельных личностных факторов у лиц со средним и высшим образованием.

Фактор А

Высокая оценка +А - открытый, легкий, общительный.

Низкая оценка - А - необщительный, замкнутый.

Фактор В

Высокая оценка +В - с развитым логическим мышлением, сообразительный.

Низкая оценка - В - невнимательный или со слаборазвитым логическим мышлением.

Фактор С

Высокая оценка +С - эмоционально устойчивый, зрелый, спокойный.

Низкая оценка -С - эмоционально неустойчивый, изменчивый, поддающийся чувствам.

Фактор Д

Высокая оценка +Д - жизнерадостный, беспечный, веселый.

Низкая оценка - Д - трезвый, молчаливый, серьезный.

Фактор К

Высокая оценка + К - чувствительный, тянущийся к другим, с художественным мышлением.

Низкая оценка -К - полагающийся на себя, реалистичный, рациональный.

Фактор М

Высокая оценка +М - предпочитающий собственные решения, независимый, ориентированный на себя.

Низкая оценка -М - зависимый от группы, компанейский, следует за общественным мнением.

Фактор Н

Высокая оценка +Н - контролирующий себя, умеющий подчинять себя правилам.

Низкая оценка -Н - импульсивный, неорганизованный.

Кроме того, данный опросник позволяет выявить склонность к асоциальному поведению (фактор П), что может характеризоваться пренебрежением к принятым общественным нормам, моральным и этическим ценностям, установившимся правилам поведения и обычаям.

Включена в опросник и шкала правдивости (фактор Л), которая позволяет судить о достоверности полученных результатов.

Оценка уровня общительности (В.Ф. Ряховского).

Данный тест можно отнести к экспресс-методикам, он дает возможность быстро определить уровень коммуникабельности человека. Испытуемым предлагается ответить на 16 вопросов, затем полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории относится испытуемый:

явная некоммуникабельность

замкнутость, неразговорчивость

уверенная общительность

Нормальная коммуникабельность

Общительность (порой, быть может, даже сверх меры)

«Рубаха-парень»

Болезненная коммуникабельность

С помощью выбранных методик мы сможем оценить уровень коммуникативной компетентности и степень выраженности личностных особенностей разнотипных профессионалов и в дальнейшем выявить их взаимосвязь.

**2.2 Описание результатов исследования**

Выборку исследования составили 18 человек в возрасте от 23 до 48 лет. Каждый из респондентов ответил на вопросы двух методик для выявления уровня компетентности и на вопросы методики для определения личностных особенностей.

Полученные результаты представлены в Таблице 1.

Таблица 1 - Полученные данные в ходе исследования

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № Р | Ур.Ком | Фактор А | Фактор Б | Фактор С | Фактор Д | Фактор К | Фактор М | Фактор Н | A | B | C | E | F | G | H | I | L | M | N | O | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 |
| 1 | 3 | 9 | 10 | 7 | 11 | 9 | 8 | 12 | 5 | 8 | 6 | 3 | 7 | 7 | 8 | 6 | 6 | 5 | 8 | 6 | 7 | 4 | 6 | 5 |
| 2 | 3 | 11 | 11 | 13 | 8 | 18 | 13 | 7 | 9 | 10 | 7 | 7 | 6 | 5 | 9 | 10 | 10 | 4 | 8 | 4 | 6 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 16 | 9 | 7 | 10 | 9 | 8 | 7 | 5 | 8 | 4 | 5 | 6 | 7 | 9 | 8 | 5 | 6 | 5 | 5 | 8 | 3 | 5 | 7 |
| 4 | 2 | 5 | 5 | 6 | 7 | 9 | 8 | 10 | 5 | 6 | 6 | 7 | 5 | 6 | 4 | 7 | 4 | 4 | 7 | 8 | 4 | 6 | 7 | 8 |
| 5 | 3 | 12 | 12 | 12 | 10 | 4 | 10 | 14 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | 4 | 5 | 7 | 8 | 5 | 7 | 5 | 8 | 4 |
| 6 | 2 | 15 | 10 | 14 | 9 | 18 | 6 | 13 | 7 | 5 | 6 | 9 | 8 | 6 | 8 | 10 | 7 | 5 | 7 | 7 | 8 | 1 | 6 | 6 |
| 7 | 2 | 4 | 9 | 10 | 12 | 9 | 7 | 8 | 6 | 8 | 6 | 9 | 8 | 7 | 8 | 5 | 4 | 5 | 7 | 5 | 6 | 4 | 6 | 4 |
| 8 | 3 | 6 | 8 | 12 | 6 | 18 | 8 | 7 | 8 | 7 | 9 | 7 | 6 | 5 | 9 | 10 | 6 | 8 | 8 | 6 | 4 | 6 | 5 | 6 |
| 9 | 2 | 16 | 16 | 8 | 12 | 15 | 9 | 12 | 7 | 6 | 4 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 5 | 7 | 6 | 3 | 3 | 5 |
| 10 | 2 | 16 | 8 | 8 | 3 | 14 | 10 | 16 | 6 | 2 | 8 | 3 | 4 | 7 | 5 | 8 | 3 | 3 | 10 | 9 | 3 | 5 | 8 | 7 |
| 11 | 3 | 12 | 12 | 12 | 10 | 4 | 10 | 14 | 7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 7 | 4 | 5 | 7 | 8 | 5 | 7 | 5 | 8 | 4 |
| 12 | 2 | 15 | 10 | 14 | 9 | 18 | 6 | 13 | 7 | 5 | 6 | 9 | 8 | 6 | 8 | 10 | 7 | 5 | 7 | 7 | 8 | 1 | 6 | 6 |
| 13 | 3 | 9 | 10 | 7 | 11 | 9 | 8 | 12 | 5 | 8 | 6 | 3 | 7 | 7 | 8 | 6 | 6 | 5 | 8 | 6 | 7 | 4 | 6 | 5 |
| 14 | 3 | 11 | 11 | 13 | 8 | 18 | 13 | 7 | 9 | 10 | 7 | 7 | 6 | 5 | 9 | 10 | 10 | 4 | 8 | 4 | 6 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 2 | 16 | 16 | 8 | 12 | 15 | 9 | 12 | 7 | 6 | 4 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 5 | 7 | 6 | 3 | 3 | 5 |
| 16 | 2 | 16 | 8 | 8 | 3 | 14 | 10 | 16 | 6 | 2 | 8 | 3 | 4 | 7 | 5 | 8 | 3 | 3 | 10 | 9 | 3 | 5 | 8 | 7 |
| 17 | 1 | 11 | 9 | 10 | 8 | 7 | 5 | 6 | 8 | 4 | 6 | 8 | 4 | 6 | 7 | 8 | 6 | 8 | 6 | 5 | 7 | 4 | 6 | 5 |
| 18 | 3 | 8 | 8 | 7 | 5 | 9 | 6 | 7 | 7 | 8 | 7 | 5 | 5 | 8 | 4 | 5 | 9 | 9 | 9 | 8 | 9 | 5 | 5 | 4 |

В соответствующих столбцах таблицы приведены критерии выраженности отдельных личностных факторов, позволяющих выявить взаимосвязь между личностными особенностями и уровнем коммуникативной компетентности профессионалов.

Для обработки полученных данных мы использовали метод математической статистики корреляционный анализ по r-критерию Пирсона.

Для того чтобы установить взаимосвязь между отдельными личностными факторами и уровнем коммуникативной компетентности у разнотипных профессионалов, мы условно разделили респондентов на 3 группы:

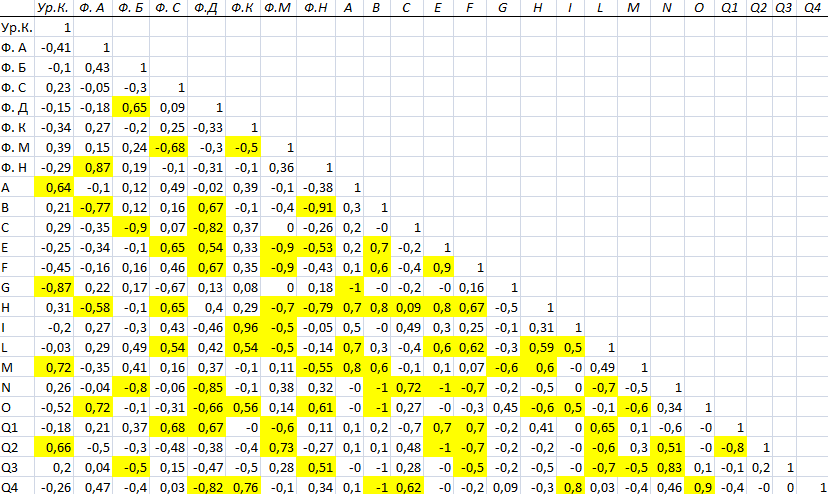
Человек-техника (Т) - 6 человек

Человек-человек (Ч) - 6 человек

Человек-знаковая система (З) - 6 человек

В ходе анализа полученных данных была выявлена корреляционная связь на уровне значимости 1% между отдельными показателями уровня коммуникативной компетентности и личностными особенностями в каждой группе.

Таблица 2 - «Результаты корреляции Пирсона. Группа (Т)»



Анализ результатов корреляции позволяет нам сделать следующие выводы: обнаружены достоверные корреляционные связи между отдельными показателями уровня коммуникативной компетентности и личностными особенностями в данной группе.

В целом, взаимосвязь связь будет имеет следующий вид (см. рис. 1).

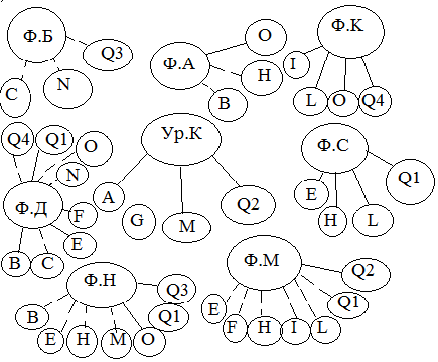


Рис. 1 - «Корреляционная связь уровня коммуникативной компетентности и личностных особенностей группы (Т)»

На рисунке хорошо видно как коррелируют между собой отдельные факторы.

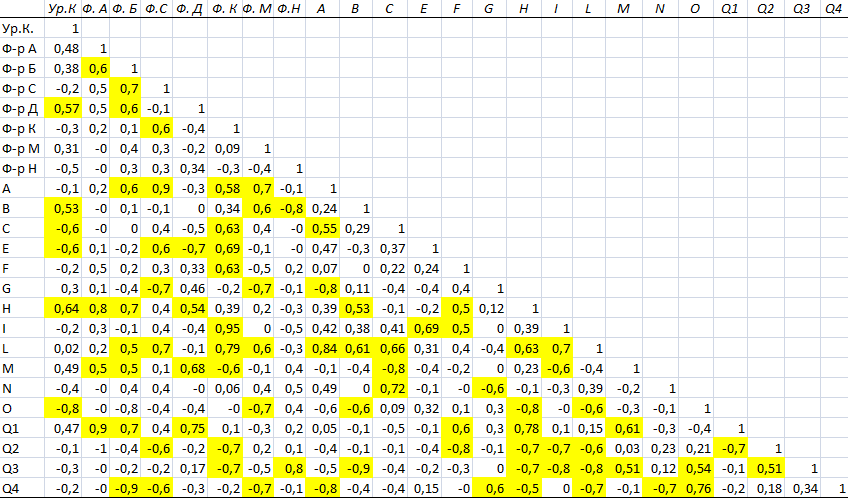
Проанализировав полученные результаты, можно определить, что в данной группе (Т):

Обнаружена связь развитости логического мышления и сообразительности с выдержанностью, спокойствием, работоспособностью, реалистической настроенностью. Имеет место трезвая оценка вещей при эмоциональной ригидности.

Низкий уровень коммуникативной компетентности профессионалов связан со стремлением к независимости, ориентированности на себя, предпочтением собственных решений с критическим настроем, сверхосторожностью, стремлением к покровительству, осторожностью в своих поступках, эгоцентричностью.

Эмоциональная выдержка, контроль своих эмоций и поведения, расчетливость, самоконтроль связаны с такими особенностями как трезвость, молчаливость, серьезность в общении.

Таблица 3 - «Результаты корреляции Пирсона. Группа (Ч)»



Анализ результатов корреляции позволяет нам сделать следующие выводы: обнаружены достоверные корреляционные связи между отдельными показателями уровня коммуникативной компетентности и личностными особенностями в данной группе.

В целом, взаимосвязь связь будет имеет следующий вид (см. рис. 2).

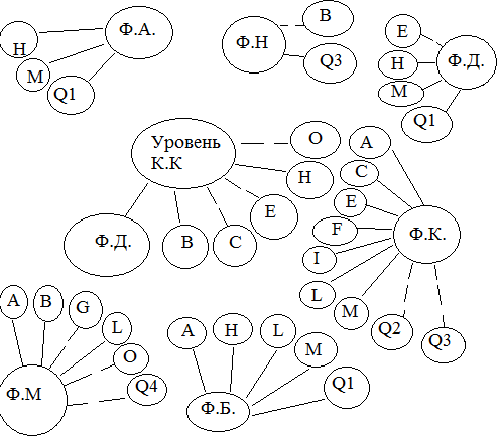


Рис. 2 - «Корреляционная связь уровня коммуникативной компетентности и личностных особенностей группы (Ч)»

На рисунке хорошо видно как коррелируют между собой отдельные факторы.

Проанализировав полученные результаты, можно определить, что в данной группе (Ч):

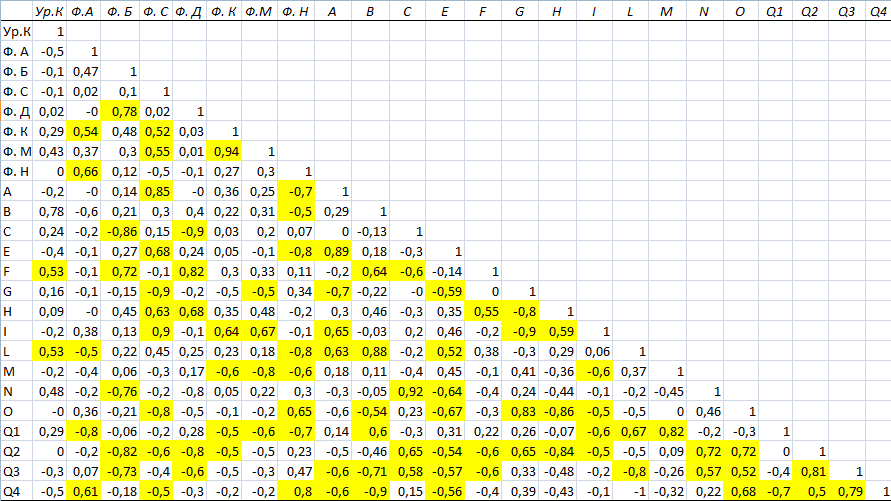
На высокий уровень общительности и степень открытости влияют естественность, непринужденность взаимодействия с окружающими, готовность к содружеству, предпочтение присоединяться, внимательность к людям, легкая приспосабливаемость.

Также на уровень коммуникативной компетентности влияет стремление к предприимчивости и наличием интеллектуальных интересов.

Существует некоторая связь с уровнем вербальной культуры и эрудицией. Собранность, сообразительность и умственные способности влияют на самоконтроль, эмоциональную устойчивость и выдержанность.

Высокие общие умственные способности и проницательность, влияют на способность контролировать свои эмоции и поведение, доводить дело до конца, умение починить себя социальным нормам и правилам. Абстрактность мышления позволяет спокойно оценивать обстановку, трезво смотреть на вещи и управлять ситуацией.

Таблица 4 - «Результаты корреляции Пирсона. Группа (З)»



Анализ результатов корреляции позволяет нам сделать следующие выводы: обнаружены достоверные корреляционные связи между отдельными показателями уровня коммуникативной компетентности и личностными особенностями в данной группе.

коммуникативный компетенция диагностика опросник

В целом, взаимосвязь связь будет имеет следующий вид (см. рис. 3).

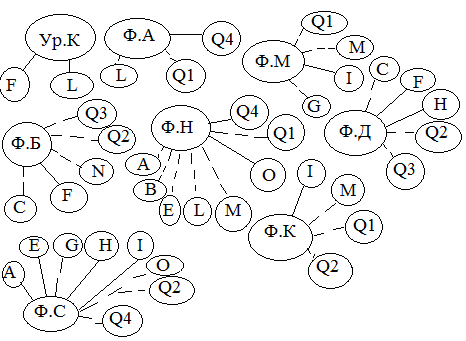


Рис. 3

На рисунке 3 хорошо видно как коррелируют между собой отдельные факторы.

Проанализировав полученные результаты, можно определить, что в группе (З):

Нормальный уровень коммуникативной компетентности у данных профессионалов взаимосвязан с сомнениями относительно новых идей и избеганием всего необычного, ограниченностью воображения, принятием только общепринятых норм, робостью, нерешительностью, не уверенностью в своих силах

На уровень коммуникативной компетентности в данной группе также оказывает влияние эмоциональная устойчивость, выдержанность, способность сохранять спокойствие и трезво смотреть на вещи. Реальная оценка обстановки и соблюдение правил управляет ситуацией общения.

Собранность, сообразительность и умственные способности влияют на самоконтроль и способность подчинять себя общественным правилам.

Обобщив результаты всех методик и проведя корреляционный анализ, мы выявили, что у каждой группы профессионалов выявлен разный уровень коммуникативной компетентности и степень выраженности личностных качеств.

Можно отметить следующие закономерности:

Профессионалы типа «Человек-техника» отличаются развитостью логического мышления и сообразительностью, выдержанностью, спокойствием. Они стремятся к независимости и ориентированы на себя. Обладают наличием интеллектуальных интересов и предпочитают принимать собственные решения.

Эмоционально выдержаны, контролируют свои эмоции и поведение, серьезны в общении.

Профессионалы работающие в системе «Человек-человек» отличаются естественностью, непринужденностью взаимодействия с окружающими, готовностью к содружеству, предпочтением присоединяться. Они внимательны к людям, легко приспосабливаются. Способны спокойно оценивать обстановку, контролировать свои эмоции и поведение, и управлять ситуацией.

Профессионалы типа «Человек-знаковая система» эмоционально выдержаны, контролируют свои эмоции и поведение, серьезны в общении, порой молчаливы. Они ориентированы на себя, предпочитают собственные решения. Сомневаются относительно новых идей и избегают всего необычного. Эти профессионалы эмоционально устойчивы, выдержаны, способны сохранять спокойствие и трезво смотреть на вещи.

Таким образом, можно определить, что для всех групп профессионалов характерны отдельные личностные особенности, оказывающие влияние на уровень коммуникативной компетентности.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В современном мире почти вся коллективная деятельность организаций строится на коммуникативных процессах. Межличностные коммуникации в организации несут на себе большую психологическую нагрузку, определяя успешность каждой из подструктур. Известно, что от 50% до 90% рабочего времени приходится на коммуникацию.

С одной стороны, коммуникативная компетентность является предпосылкой профессиональной деятельности, а с другой стороны - она сама совершенствуется, шлифуется в ходе деятельности, являясь ее новообразованием; человек в ходе труда изменяет и самого себя.

Коммуникативная компетентность является основной составляющей профессионально важных качеств разнотипных профессионалов.

Проведя теоретический анализ литературы по теме коммуникативная компетентность как профессионально важное качество разнотипных профессионалов, мы определили основные методики, необходимые для эмпирического исследования:

Методика диагностики коммуникативной социальной компетентности (КСК).

Оценка уровня общительности (В.Ф. Ряховского).

Факторный личностный опросник Р. Кеттелла.

Для обработки полученных данных мы использовали метод математической статистики корреляционный анализ по r-критерию Пирсона.

Проведя эмпирическое исследование, мы выявили, что на уровне значимости 1% коммуникативная компетентность и личностные особенности разнотипных профессионалов имеют взаимосвязь.

Обобщив результаты всех методик и проведя корреляционный анализ, мы выявили что у каждой группы профессионалов выявлен разный уровень коммуникативной компетентности и степень выраженности личностных качеств.

Таким образом, можно определить, что для всех групп профессионалов характерны отдельные личностные особенности, оказывающих влияющие на уровень коммуникативной компетентности.

Поставленные нами задачи были успешно реализованы. Таким образом, цель нашей курсовой работы можно считать достигнутой.

**БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1. Андреева Г.М. Общение и оптимизация совместной деятельности. [текст] / Г.М. Андреева.- М.: МГУ, 1987. - 302 с.

2. Андреева Г.М. Социальная психология [текст] / Г.М. Андреева. - М.: Аспект Пресс, 1996. - 376с.

. Бодалева А.А. Психологическое общение. [текст] /А.А. Бодалева. - М.: Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж: Н.П.О, «Модек», 1996.- 256с.

. Буртовая Н.Б. Коммуникативная компетентность личности и социально-психологические факторы ее развития: на примере студентов - будущих педагогов-психологов. [текст] /Н.Б. Буртовая. - дисс… канд. псих.. наук. - Томск, 2004. - 176 с.

. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. [текст] / Ю.Н. Емельянов.- Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. - 168 с.

. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Соловьёва О.В. Введение в практическую и социальную психологию. [текст] / Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, О.В. Соловьёва. - М.: Смысл, 1996.-373с.

. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. [текст] / Авторская версия / И.А. Зимняя. М.: Московский исследовательский центр подготовки специалистов. 2004.

. Кабардов М.К. Языковые и коммуникативные способности. [текст] / М.К. Кабардов, Арцишевская Е.В. // Способности и склонности. М.: Педагогика. 1989.103-104с.

. Карпов А.В. Понятие профессионально важных качеств деятельности. [текст] // Психология труда: Учебник для студентов высш. учебн. заведений / Под ред. А.В. Карпова. М.:ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. 352 с.

. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. [текст] / Е.А. Климов-Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 1996.

. Куницина В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. [текст] / В.Н. Куницина, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша //Учебник для вузов. - Спб.:Питер, 2001. - 544 с.

. Левитан К.М. О содержании понятия "коммуникативная компетентность". Перевод и межкультурная коммуникация. [текст] / К.М. Левитан. Екатеринбург.: Издательство АБМ, 2001. вып.2.89-91с.

. Маркова А.К. Психология профессионализма. [текст] / А.К. Маркова. - М.: Знание, 1996. 308 с.

. Марищук В.Л. Психологические основы формирования профессионально важных качеств. [текст] / В.Л. Марищук //Автореф.дис. … д-ра психол. наук. Л., 1982. 36 с.

. Мелибурда Е.Л. Психологические возможности улучшения общения. [текст] / Е.Л. Мелибурда. - М.: Прогресс, 1986.- 265с.

. Петровская Л.А. Компетентность в общении. [текст] / Л.А. Петровская. - М.: Изд-во МГУ,1989.- 216с.

. Пономарев И.Б., Трубочкин В.П. Введению в специальность и обучение практического психолога ОВД. [текст] / И.Б. Пономарев, В.П. Трубочкин. -М., 1995. - 31 с.

. Руденский Е.В. Социальная психология. Курс лекций для вузов [текст] / Е.В. Руденский. - М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1999. - 224 с.

. Хуторской, А.В. Технология проектирования ключевых и предметных компетенций. [текст] / А.В. Хуторской, // Интернет-журнал "Эйдос". - 2005.

. Шадриков В.Д. Проблемы системогенеза профессиональной деятельности: Монография. [текст] / В.Д. Шадриков.-М.: Наука,1982. 185 с.