

---

## Развитие региональных практик психологического сопровождения в образовании и социальной сфере

---

### Development of Regional Psychological Support Practices in Education and Social Sphere

---

## Уровни коммуникативной компетентности у педагогов: исследование с использованием кейс-метода и наблюдательных техник

**Усманова М.Н.**

*Бухарский государственный университет (БухГУ), г. Бухара, Узбекистан*  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-7020-2302>, e-mail: [umanzuran@mail.ru](mailto:umanzuran@mail.ru)

---

*Работа посвящена изучению уровней коммуникативной компетентности у педагогов. В исследовании приняли участие педагоги (N = 36), работающие в колледжах и лицеях г. Бухары и Бухарской области, с высшим образованием и различным стажем работы. Целью исследования было выявление факторов, способствующих развитию профессиональной психологической компетентности, формирование которой повышает профессионально-личностный рост педагогов. Исследование включало диагностику коммуникативной компетентности и личностных особенностей педагогов, разработку и реализацию программы тренингов для развития коммуникативных навыков. Результаты показали эффективность тренинговых и диагностических методов в развитии коммуникативной компетентности педагогов, обнаружена взаимосвязь между инициативой в социальных контактах и эмоциональной уравновешенностью с мотивацией достижения, указывающая на ориентацию педагогов на внутреннее личностное развитие и самореализацию. Автор подчеркивает, что коммуникативная компетентность является ключевым элементом профессиональной деятельности, она развивается в процессе трудовой деятельности и способствует личностному развитию учителя.*

**Ключевые слова:** профессиональная компетентность, психологическая и коммуникативная компетентность, личностный и профессиональный рост педагога.

---

**Для цитаты:** Усманова М.Н. Уровни коммуникативной компетентности у педагогов: исследование с использованием кейс-метода и наблюдательных техник [Электронный ресурс] // Вестник практической психологии образования. 2024. Том 21. № 2–3. С. 130–138. DOI:10.17759/bppe.2024210216

---

---

# Levels of Communicative Competence among Teachers: a Study Using Case Method and Observational Techniques

*Manzura N. Usmanova*

*Bukhara State University, Bukhara, Uzbekistan*

*ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-7020-2302>, e-mail: [umanzuran@mail.ru](mailto:umanzuran@mail.ru)*

---

*The work is devoted to the study of the levels of communicative competence among teachers. The study involved teachers (N = 36) working in colleges and lyceums of Bukhara and Bukhara region, with higher education and various work experience. The purpose of the study was to identify factors contributing to the development of professional psychological competence, the formation of which increases the professional and personal growth of teachers. The study included the diagnosis of communicative competence and personal characteristics of teachers, the development and implementation of a training program for the development of communication skills. The results showed the effectiveness of training and diagnostic methods in the development of communicative competence of teachers, a relationship was found between initiative in social contacts and emotional balance with the motivation for achievement, indicating the orientation of teachers towards internal personal development and self-realization. The author emphasizes that communicative competence is a key element of professional activity, it develops in the process of labor activity and contributes to the personal development of the teacher.*

**Keywords:** *professional competence, psychological and communicative competence, personal and professional growth of a teacher.*

---

**For citation:** Usmanova M.N. Levels of Communicative Competence among Teachers: a Study Using Case Method and Observational Techniques. *Vestnik prakticheskoi psikhologii obrazovaniya = Bulletin of Practical Psychology of Education*, 2024. Vol. 21, no. 2–3, pp. 130–138. DOI:10.17759/bppe.2024210216 (In Russ.).

---

## Введение

В современном обществе вопрос профессионализма актуален для многих научных дисциплин. В научных трудах профессионал определяется как ключевой участник профессионального процесса, демонстрирующий высокий уровень личностного и профессионального развития. Одним из важных аспектов профессионализма педагога является его профессиональная компетентность в рамках взаимодействия «человек — человек», высокий уровень которой способствует успешному управлению в обучении и воспитании.

Профессиональная подготовка педагога включает понимание возрастных особенностей учеников, паттернов их поведения и методов эффективного взаимодействия. Однако современная практика часто выявляет недостаточный уровень психологической компетентности у педагогов, что приводит к формализации образовательного процесса и появлению нежелательных явлений в образовательной среде [10; 13].

---

В структуре профессиональной (психологической) компетентности педагогических работников выделяют две ключевые области: деятельностьную и коммуникативную. Исследователи анализируют концепцию коммуникативной компетентности по-разному. Например, как:

- отдельную характеристику личности [1; 4; 5];
- часть более обширного понятия [5; 6; 15];
- часть других видов компетенций [4];
- индивидуальное качество и определенное состояние сознания группы людей [1; 3; 14];
- способность к ситуативной адаптации, успешности влияния и воздействия на других людей [3].

Среди различных типов коммуникативной компетентности выделяют:

- по качеству — продуктивную и репродуктивную, первичную и вторичную;
- по широте — общую и профессиональную;
- по специфике — компетентность в области слушания и компетентность в области общения [2; 4; 9; 11].

Коммуникативная компетентность выделяется в профессиональном развитии различных специалистов через призму профессиональной деятельности, что приводит к синонимичному использованию понятий «компетентность», «коммуникативная компетентность» и «профессиональная компетентность» в научной литературе [6, с. 40].

Целью исследования было выявление факторов, способствующих развитию и формированию профессиональной компетентности педагогов. Гипотеза заключалась в том, что целенаправленная и систематическая работа по формированию коммуникативной компетентности — как части профессионально-психологической компетентности — способствует профессионально-личностному росту педагога. План исследования включал три этапа.

### Методы и методики исследования

На первом этапе использовался комплекс методик для оценки уровня коммуникативной компетентности и личностных особенностей педагогов. Важным аспектом было определение коммуникативных потенциалов учителей и коллективных показателей группы. Использована методика для анализа основных характеристик личности в контексте межличностных отношений разработанная Л.И. Уманским, И.А. Френкелем, А.Н. Лутошкиным, А.С. Чернышевым и др. Методика позволяла определить направленность личности, интеллектуальные, волевые, эмоциональные черты характера, отношение к деятельности, другим людям и самому себе. Для диагностики эффективности педагогических коммуникаций использована модифицированная версия анкеты А.А. Леонтьева. Цель этой методики — оценка атмосферы в аудитории, уровня активности и познавательного интереса учащихся, определенных аспектов стиля педагогической деятельности [8]. Оценка проводилась по шкале с последующим анализом причин, по которым педагогические действия вызывали те или иные реакции.

Методика М. Шнайдера «Диагностика коммуникативного контроля» направлена на оценку уровня контроля учителем своих коммуникативных действий в различных ситуациях. Эта методика включает самооценку учителя по ряду критериев, таких как способность адаптировать свое поведение в зависимости от ситуации, умение воспринимать обратную связь от учащихся и корректировать свои действия для достижения максимальной эффективности в коммуникации. Результаты методики помогают выявить, насколько педагоги владеют навыками самоконтроля и способны эффективно управлять коммуникативным процессом в образовательной среде.

На втором этапе исследования была разработана программа тренинга для развития коммуникативной компетентности педагогов и проведено обучение 36 педагогов, средний возраст 41,4 года, стаж работы от 10 до 25 лет.

Завершающим этапом стала повторная диагностика коммуникативной компетентности педагогов с анализом изменений и оценка результатов изменений. Анализ включал наблюдение за поведением педагогов во время учебы и тренингов.

### Результаты и их обсуждение

В отличие от традиционных диагностических методов тренинговые задания позволяют выявить индивидуальные особенности человека в условиях, приближенных к реальной деятельности [7]. Испытуемый вовлекается в систему специфических отношений, из объекта исследования становится активным участником. В процессе реализации программы было выявлено несколько эффектов развития профессиональной психологической компетентности: обогащение содержания представлений о психологической компетентности и ее роли в практической деятельности; характеристики профессионального «Я»; расширение репертуара поведенческих реакций; активизация познавательной деятельности; улучшение отношений.

Результаты диагностики коммуникативной компетентности представлены в виде самооценки личностных качеств и методологической культуры педагогов. Для анализа коммуникативного контроля использовалась круговая диаграмма, показывающая распределение педагогов по различным уровням коммуникативного контроля. Например, 12% педагогов демонстрируют устойчивое поведение в разных ситуациях, 39% — средний уровень коммуникативного контроля, остальные 49% — ответственное отношение к работе (рис. 1).

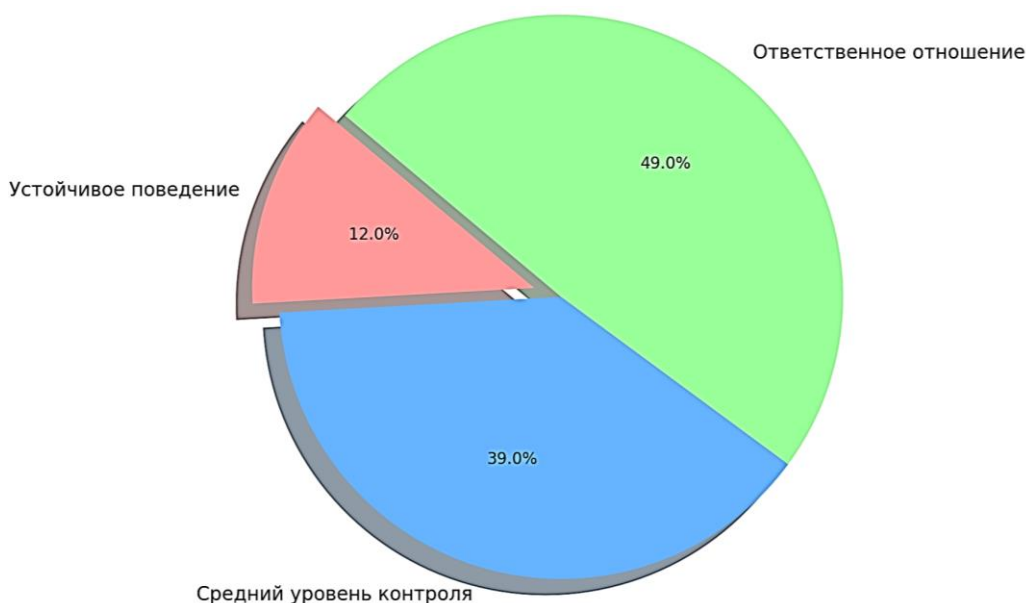


Рис. 1. Уровни коммуникативного контроля

Согласно «Диагностике эффективности педагогических коммуникаций» эксперты оценивали коллег, результаты были усреднены. Эта усредненная экспертная оценка позволила сделать выводы о степени коммуникативной эффективности педагогов. Например, высокие баллы указывали на успешное взаимодействие педагогов с аудиторией и их мастерство в управлении общением или высокую методологическую культуру (рис. 2).

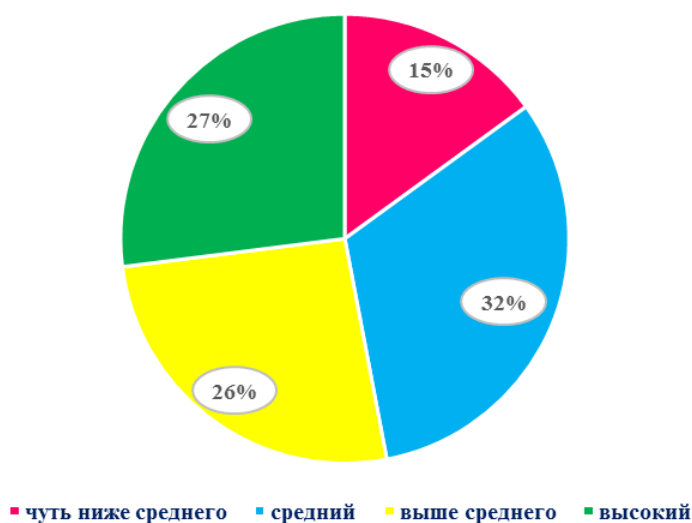


Рис. 2. Уровень методологической культуры педагогов до тренинга

Экспертная оценка педагогов (рис. 3):

- 11 человек получили оценки 23–30 баллов, что указывает на удовлетворительное владение навыками общения — свободные коммуникации, легкость в установлении контакта с аудиторией, но опираются на активную часть, оставляя остальных в роли наблюдателей;
- 5 педагогов имеют низкий уровень коммуникативной деятельности (11–17 баллов), у педагога доминирует авторитарный стиль;
- 9 педагогов получили очень низкие оценки (7–9 баллов), что свидетельствует об отсутствии взаимодействия с учащимися;
- 8 педагогов получили высокую оценку;
- 3 учителя реализуют модель активного взаимодействия.

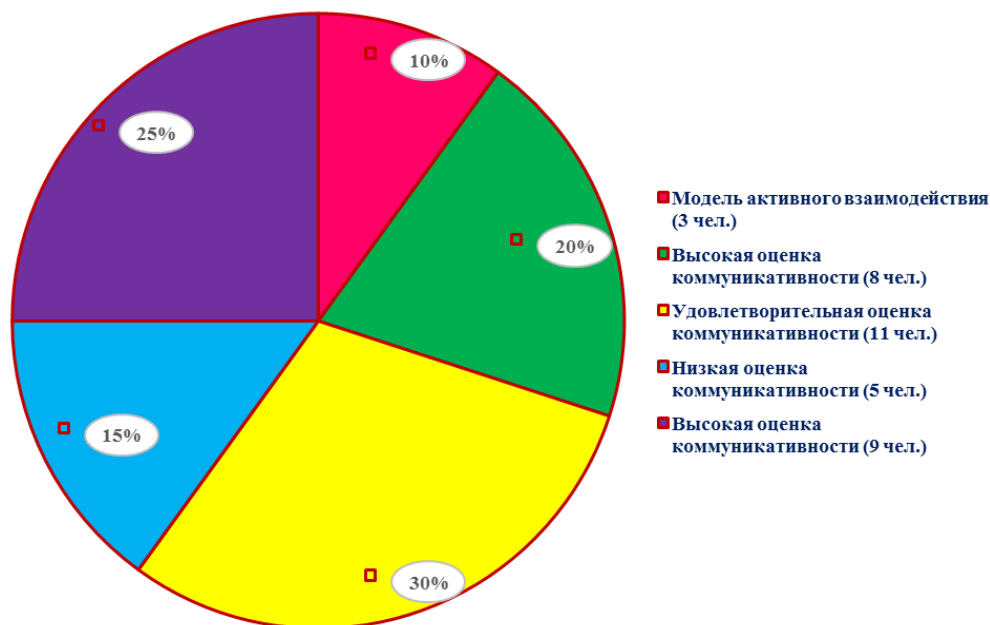


Рис. 3. Диагностика эффективности педагогических коммуникаций

Таким образом, распределение оценок было следующим:

- очень низкие оценки (7–9 баллов) — 9 педагогов;
- низкие оценки (11–17 баллов) — 5 педагогов;
- удовлетворительные оценки (23–30 баллов) — 11 педагогов;

- высокие оценки — 8 педагогов;
- активное взаимодействие — 3 педагога.

В совокупности обобщенные результаты коммуникативной компетентности до проведения тренинга по 5-балльной шкале получили распределение, представленное на рис. 4.

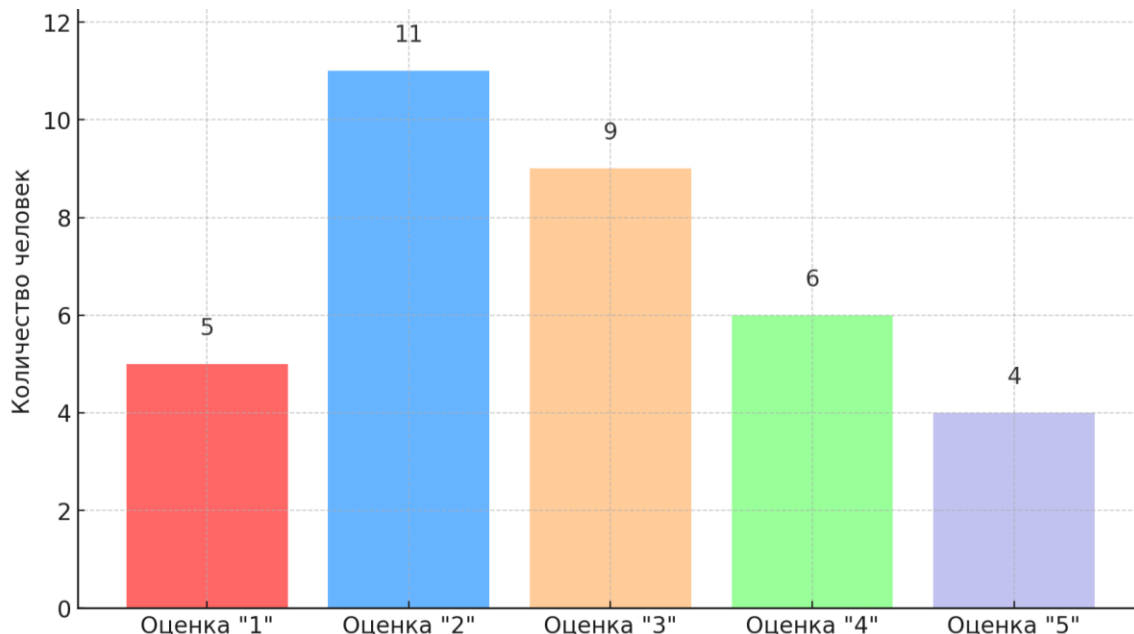


Рис. 4. Результаты, полученные до проведения тренинга

В ходе тренинга группа прошла развитие от зависимого и исследующего поведения через соперничество до тесной эмоциональной связи между участниками, которые отметили, что тренинг помог лучше понять себя, коллег, преодолеть барьеры в общении.

Повторная диагностика выявила улучшение в коммуникативных и организаторских способностях педагогов (рис. 5).

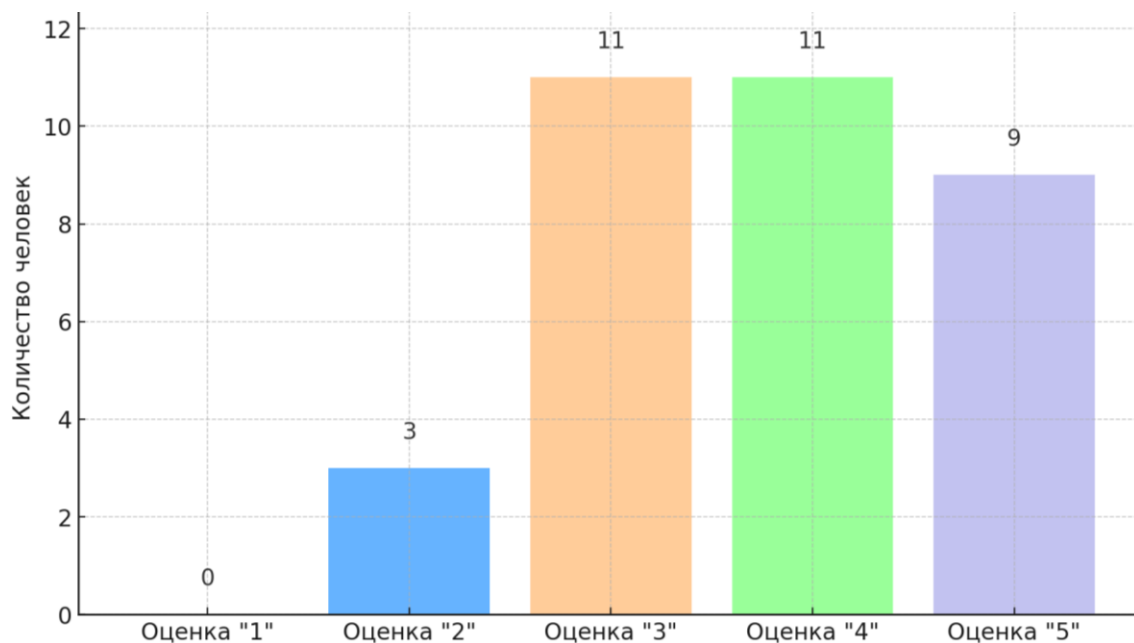


Рис. 5. Результаты, полученные после проведения тренинга

Значительные изменения наблюдались в распределении оценок коммуникативной компетентности: число педагогов с оценкой 2 уменьшилось до 6, педагогов с оценкой 1 не осталось вообще, 31% получили оценку 3, 37% — оценку 4 и 25% — оценку 5.

Таким образом, исследование показало эффективность применения тренингов и диагностических процедур для развития коммуникативной компетентности педагогов, а также возможности для самоанализа и оптимизации профессиональных навыков. Интересным является выявленная взаимосвязь между выраженной инициативой в социальных контактах и эмоциональной уравновешенностью с мотивацией достижения. По всей видимости, для педагогов, активных в социальных взаимодействиях и эмоционально уравновешенных, внешние достижения не являются приоритетом. Они больше ориентированы на внутреннее личностное развитие и самореализацию. Эти наблюдения соответствуют результатам как российских, так и американских исследований [1, 5, 6, 7, 9, 12, 14].

### Заключение

Коммуникативная компетентность не только является необходимым условием профессиональной деятельности, но и развивается и совершенствуется в процессе трудовой деятельности. У человека, вовлеченного в трудовой процесс, идет процесс личностного развития и самосовершенствования. Сам процесс деятельности приобретает ценность, а ориентация на результат становится важной. На уровень коммуникативной компетентности оказывают влияние уникальные личностные особенности. Мотивационные особенности могут рассматриваться как значимый фактор в формировании психологической компетентности и профессионального роста.

В ходе исследования было рассмотрено определение психологической компетентности педагога как комплекса специализированных знаний, основывающихся на глубоком понимании смысловой педагогической реальности. Эти знания способствуют достижению высокого уровня профессиональной экспертизы, позволяют умело управлять собственными психическими процессами, принимать обоснованные и результативные решения. Психолого-педагогическая компетентность педагога выражается в его способности самостоятельно решать педагогические задачи, способствуя личностному развитию учащихся.

### Литература

1. Буртовая Н.Б. Коммуникативная компетентность личности и социально-психологические факторы ее развития: на примере студентов — будущих педагогов-психологов. Томск, 2004. 176 с.
2. Демидова Н.В. Развитие психологической компетентности студентов — будущих учителей: Дисс. ... канд. психол. наук. СПб, 1993.
3. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. Л., 1985. 168 с.
4. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Соловьева О.В. Введение в практическую и социальную психологию. М.: Смысл, 1996. 373 с.
5. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании. М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. 42 с.
6. Карпов А.В. Психология менеджмента: Учебное пособие. М.: Гардарики, 2003. 584 с.
7. Козлов В.В., Мазилев В.А., Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М.: Институт психотерапии и клинической психологии, 2018. 720 с.
8. Леонтьев А.А. Психология общения. М.: Смысл, 1997. 351 с.
9. Психология труда: Учебник для студентов высших учебных заведений / Под ред. А.В. Карпова. М.: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2003. 352 с.
10. Усманова М.Н. Инновационный менеджмент образовательного процесса // Вестник интегративной психологии. 2016. Выпуск 14. С. 187–189.

11. Усманова М.Н. Социально психологические аспекты профессиональной карьеры // *Science and Education*. 2022. Vol. 3(4). P. 1702–1709.
12. Усманова М.Н. Эмпирическое исследование темперамента личности в профессиональной деятельности педагога // *PSIXOLOGIYA*. 2021. № 4. С. 15–21.
13. Усманова М.Н., Бафаев М.М., Остонов Ш.Ш. Симптомы эмоционального выгорания современного педагога // *Наука. Мысль*. 2014. Том 4. № 10. С. 23–32.
14. Яковлева Н.В. Психологическая компетентность и ее формирование в процессе обучения в вузе: Дисс. ... канд. психол. наук. Ярославль, 1994.
15. Usmanova M.N. Research on social competence of teachers // *PSIXOLOGIYA*. 2023. № 3. С. 159–166.

## References

1. Burtovaya N.B. Kommunikativnaya kompetentnost' lichnosti i sotsial'no-psikhologicheskie faktory ee razvitiya: na primere studentov — budushchikh pedagogov-psikhologov. Tomsk, 2004. 176 p. (In Russ.).
2. Demidova N.V. Razvitie psikhologicheskoi kompetentnosti studentov — budushchikh uchitelei: Diss. kand. psikhol. nauk. Saint Petersburg, 1993. (In Russ.).
3. Emelyanov Yu.N. Aktivnoe sotsial'no-psikhologicheskoe obuchenie. Leningrad, 1985. 168 p. (In Russ.).
4. Zhukov Yu.M., Petrovskaya L.A., Solovyova O.V. Vvedenie v prakticheskuyu i sotsial'nuyu psikhologiyu. Moscow: Smysl, 1996. 373 p. (In Russ.).
5. Zimnyaya I.A. Klyuchevye kompetentnosti kak rezul'tativno-tselevaya osnova kompetentnostnogo podkhoda v obrazovanii. Moscow: Issledovatel'skii tsentr problem kachestva podgotovki spetsialistov Publ., 2004. 42 p. (In Russ.).
6. Karpov A.V. Psikhologiya menedzhmenta: Uchebnoe posobie. Moscow: Gardariki, 2003. 584 p. (In Russ.).
7. Kozlov V.V., Mazilov V.A., Fetiskin N.P. Sotsial'no-psikhologicheskaya diagnostika razvitiya lichnosti i mal'kh grupp. Moscow: Institut psikhoterapii i klinicheskoi psikhologii Publ., 2018. 720 p. (In Russ.).
8. Leontiev A.A. Psikhologiya obshcheniya. Moscow: Smysl, 1997. 351 p. (In Russ.).
9. Karpov A.V. (Ed.). Psikhologiya truda: Uchebnik dlya studentov vysshikh uchebnykh zavedenii. M.: VLADOS-PRESS, 2003. 352 p. (In Russ.).
10. Usmanova M.N. Innovatsionnyi menedzhment obrazovatel'nogo protsessa. *Vestnik integrativnoi psikhologii = Vestnik integrativnoi psikhologii*. 2016, no. 14, pp. 187–189. (In Russ.).
11. Usmanova M.N. Sotsial'no psikhologicheskie aspekty professional'noi kar'ery [Socio-psychological aspects of professional career]. *Science and Education*, 2022. Vol. 3, no. 4, pp. 1702–1709. (In Russ.).
12. Usmanova M.N. Empiricheskoe issledovanie temperamenta lichnosti v professional'noi deyatelnosti pedagoga. *PSIXOLOGIYA = Psychology*, 2021, no. 4, pp. 15–21 (In Russ.).
13. Usmanova M.N., Bafaev M.M., Ostonov Sh.Sh. Simptomy emotsional'nogo vygoraniya sovremennogo pedagoga [Symptoms of emotional burning out of the modern teacher]. *Nauka. Mysl' = World Ecology Journal*, 2014. Vol. 4, no. 10, pp. 23–32. (In Russ.).
14. Yakovleva N.V. Psikhologicheskaya kompetentnost' i ee formirovanie v protsesse obucheniya v vuze: Diss. kand. psikhol. nauk. Yaroslavl, 1994. (In Russ.).
15. Usmanova M.N. Research on social competence of teachers. *PSIXOLOGIYA*, 2023, no. 3, pp. 159–166.

## Информация об авторах

### Усманова Манзура Наимовна

кандидат психологических наук, доцент, профессор, кафедра психологии и социологии, факультет истории и юриспруденции, Бухарский государственный университет (БухГУ), г. Бухара, Узбекистан  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-7020-2302>, e-mail: [umanzuran@mail.ru](mailto:umanzuran@mail.ru)



## Information about the authors

***Manzura N. Usmanova***

*PhD in Psychology, Docent, Professor, Department of Psychology and Sociology, Faculty of History and Law, Bukhara State University, Bukhara, Uzbekistan*

*ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-7020-2302>, e-mail: [umanzuran@mail.ru](mailto:umanzuran@mail.ru)*

Получена 23.05.2024

Received 23.05.2024

Принята в печать 30.05.2024

Accepted 30.05.2024