

Полоусова Н. В.,

кандидат філологічних наук, доцент кафедри міжкультурної комунікації і іноземних мов
Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»

ДІЛОВА КОНТАКТНІСТЬ І КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК УМОВА ПРОФЕСІЙНОЇ САМОРЕАЛІЗАЦІЇ МАЙБУТНІХ КВАЛІФІКОВАНИХ ФАХІВЦІВ

Анотація. У статті обґрунтовується актуальність розвитку комунікативної компетентності та ділової контактності для професійної самореалізації майбутніх фахівців; мотивуються особливості комунікативної взаємодії з урахуванням правил соціального партнерства.

Ключові слова: постіндустріальний, компетентність, комунікація, взаємодія, ділова контактність, толерантність, структура, цінності, професійна самореалізація, інтегрування.

Постановка проблеми. Аналіз феномена комунікативної компетентності та ділової контактності, їх змісту, структури, законів і правил функціонування, значення в інформаційно-інтерактивному просторі майбутніх фахівців є актуальною проблемою професійної педагогіки й психології. Компетентнісно спрямована професійна освіта стає домінуючою сучасних модернізаційних процесів з огляду на внесення фрагментів соціальних практик у професійну освіту й залучення педагогів, громадськості до визначення й обґрунтування ключових життєвих компетентностей. Ідея компетентнісно спрямованої професійної освіти тісно пов'язана з тими педагогічними моделями, якими реалізуються такі соціальні цінності, як проектна діяльність майбутніх фахівців, креативно-творчий продукт, професійний досвід, свобода вибору, система соціально-етичних цінностей тощо.

Аналіз останніх досліджень. Категорія компетентності різносторонньо й ефективно вивчається в різних аспектах, орієнтованих на міждисциплінарні дослідження, що дає можливість більш системно й інтеграційно усвідомлювати проблеми, що пов'язані з процесом підготовки й професійного становлення майбутніх фахівців. Узагальнення досліджень останніх років щодо її вивчення (К. Абульханова-Славська, І. Зязюн, С. Максименко, Є. Климов, І. Зимня, Н. Кузміна, А. Маркова, Є. Павлютенков, Л. Петровська, Дж. Равен, М. Холодна, Е. Зеєр, Є. Коблянська, Л. Єременко, О. Пометун, Л. Берестова, О. Бодальов, С. Бондар, І. Єрмаков, Т. Іванова, Кононко, О. Овчарук, І. Родигіна, О. Савченко, Л. Сохань, А. Хурторський, В. Краєвський, І. Булах, І. Лернер, Тараненко, І. Гушлевська, С. Клепко, Н. Яковець, Н. Чепелева, С. Гончаренко, І. Зварич, Ю. Бабанський, та ін.) дає підстави зробити висновок, що професійна компетентність майбутнього спеціаліста – це перш за все здатність і готовність особистості ефективно будувати власну діяльність та суб'єктно важливу взаємодію із соціальними партнерами на основі отриманих знань і сформованих професійних умінь.

Основні підходи до питання комунікативної ділової контактності визначаємо з урахуванням інтегральності між спілкуванням, професійною діяльністю та взаємодією між учасниками виробничого процесу (І. Вихованець, О. Селіванова, Ф. Бацевич, А. Мудрик, І. Цимбагіок, Г. Чайка, О. Гура, Л. Орбан-Лембрик, Л. Карамушка, О. Холод, Г. Почепцов та ін.). Ряд науковців (С. Максименко, А. Мудрик, М. Боришевський, В. Рибалка, Л. Орбан-Лембрик, Н. Побірченко та ін.) ділову комунікативну контактність вважають важливою умовою психологічного розвитку особистості, її соціалізації, професіоналізації, індивідуалізації та самореалізації.

Актуальність дослідження. Характерною рисою сьогодення є провідна роль інформації у виробничій, соціокультурній та міжособистісній сферах взаємодії. Стає все більш зрозумілим, що інформація – провідний природний ресурс; це єдина природна субстанція, сканування якої не наносить прямої шкоди Природі. Більше того, використання природної інформації, в кінцевому результаті, означає засвоєння спеціалістами тих *принципів*, за якими функціонують природні системи. Інформація стає фактором соціокультурної та пізнавальної організації всіх систем і підсистем, структур і підструктур вищих навчальних закладів. Термін «інформація» є синонімічним до слова «комунікація» (лат. communication – обмін, зв'язок, розмова). Останній виражає перш за все такі базові значення:

1. Процес передачі інформації, що включає адресанта, канали, кодування, дешифровку, зміст, ефективність, контроль, ситуацію, намір, адресата.
2. Акт спілкування між людьми за допомогою передачі значеннєвих символів, метою якого є взаєморозуміння, взаємодоповнення, взаємореалізація, взаємопідтримка, взаємозбагачення та інші синергетичні явища.
3. Обмін інформацією будь-якого виду між різними системами зв'язку.

Психолого-педагогічне, соціокультурне, як і психолінгвальне усвідомлення важливості в соціальній взаємодії ролі ділової контактності та професійної комунікації, наукове узагальнення їх специфіки стали об'єктом уваги не так давно. **Актуальність** зазначеної теми дослідження мотивується такими провідними тенденціями сьогодення: 1. Посилення глобалізаційних процесів. 2. Розуміння все більшою кількістю дослідників, педагогів-працівників, філософів, психологів, вихователів, психотерапевтів, представників медицини, духовних цілителів, діячів культових конфесій важливості в нашому житті слова, комунікації (як різновиду інформації) в цілому. 3. Виявлення в комунікативних взаємодіях, що обумовлюються специфі-

кою того чи іншого напрямку професійних знань, а також іншими чинниками (вікові особливості, мотиви, цінності, цілі, індивідуальні уподобання, стосунки між партнерами, рівень соціалізації, тип характеру, рівень психологічної захищеності, навички взаємодії, особливості етнокультурних традицій та ін.), спільного та локально-самобутнього. 4. Посилення уваги майбутніх спеціалістів до технологічної, психологічної, художньо-естетичної, духовно-екологічної, організаційно-трудова, ринково-економічної культури. 5. Багатоаспектне використання комп'ютерно-інформаційних технологій.

У статті ставиться **завдання**: а) обґрунтувати актуальність розвитку комунікативної компетентності та ділової контактності для професійної діяльності майбутніх спеціалістів; б) виділити базові функції професійної комунікації; в) обґрунтувати важливість розвитку в молоді комунікативної компетентності й ділової контактності для успішної професійної самореалізації в умовах ринку; г) систематизувати правила ефективної ділової контактності як умови партнерства й успішної взаємодії.

Виклад основного матеріалу. Комунікабельність майбутнього спеціаліста є важливою умовою розвитку виробничих стосунків, сприяє чіткому визначенню цілей, мотивів і потреб здійснення професійно-трудова діяльності, є рушійною силою до встановлення ділових соціальних контактів. У дослідженнях Ф. Бачевича, С. Мусатова, Л. Орбан-Лембрик, О. Селіванової, Г. Андрєєвої, Л. Петровської, В. Черевко та ін. Характеризується специфіка комунікативної компетентності, в якій важливого значення надається потребнісно-мотиваційному й операційному змісту її розвитку. Комунікація (від лат. communication – обмін, зв'язок, передача) – це передача інформації від однієї системи до іншої через посередництво спеціальних матеріальних носіїв, сигналів. Комунікація – необхідна передумова функціонування й розвитку всіх соціальних систем, бо вона забезпечує зв'язок між людьми різних професій, їх психостанами, намірами, планами, бажаннями, прагненнями до самореалізації; вона робить можливим накопичення й передачу соціокультурного досвіду, розподіл праці й організацію спільної професійної та міжпрофесійної діяльності, управління та самоуправління, регуляцію, як і трансляцію етнокультур.

У аспекті практичних потреб життєво-професійної самореалізації особистості важливим є розуміння того, що природна звукова етномова – це надзвичайно зручна, комунікативно ефективна, відкрита для оновлення (за рахунок інтеграції інноваційних знань), універсальна, стійка, креативна, когерентна, лабільна, гнучка, енергетична і в цілому антропоцентрична система органічного набору граматично-синтаксичних та семантико-стилістичних засобів-знаків соціально-гуманістичної, культурно-когнітивної взаємодії, що еволюціонує, самоорганізовується й надає своєму носієві майже безмежні можливості втілення своїх пізнавально-когнітивних і креативно-комунікативних потреб та намірів, а тому конгруентна (рівнозначна) вербальному інтелекту й самосвідомості особистості, її світомишенню, світорозумінню – відображає й зберігає саме пізнання, досвід, властивості, стереотипи, підходи, оцінки, можливості, які організовані таким чином, що найбільш адекватно відповідають потребам і здібностям інтелекту людини. Важливим атрибутом

комунікативної компетентності є ділова контактність – засіб успішної взаємодії в професійній діяльності. Комунікативну компетентність доречно розглядати в контексті професійної підготовки майбутнього спеціаліста й розкривати як систему внутрішніх ресурсів, що інтегрує загальну культуру спілкування й ділову контактність у професійній сфері. Комунікативна компетентність передбачає розуміння мотивів, потенціалу, стратегічних і тактичних моделей поведінки, уміння інтегрально «прочитувати» інтереси й потреби соціальних груп, усвідомлювати можливі перешкоди, а також брати до уваги соціально-економічні тенденції. Ділова комунікативна контактність сприяє реалізації особистих життєвих потреб, що важливо в умовах конкуренції й безробіття. Наявність професійно важливих якостей у студентів різних професій свідчить про початок формування в них **професійної компетентності** – інтегральної характеристики ділових та особистісних якостей майбутніх фахівців [3, с. 729-730], яка репрезентує рівень їх знань, умінь, навичок, достатніх для здійснення мети професійної діяльності, а також їх індивідуальну систему цінностей, що в комплексі реалізується **комунікативною системою** навиків.

Системні кризові тенденції визначають вектор професійної підготовки студентів, що мають максимально якісно: а) володіти навичками пошуку професійної інформації; б) ефективно взаємодіяти з іншими працівниками соціокультурної сфери суспільства, комунікуючи за законами гармонії, толерантності, партнерства, етики, кордоцентризму, що завжди було притаманно для носіїв української культури; в) бути мобільними й відповідальними у прийнятті рішень, а також прозорливими й виваженими в питаннях власної життєбезпеки, що великою мірою залежить від мислемовленневої сформованості особистості; г) бути підприємливими й конкурентноспроможними в складних ринкових умовах, що цементуються комунікативною вправністю учасників виробничо-господарських процесів.

Комунікативна компетентність визначається як відповідне прагматично-інтегральне використання соціально професійних знань і навичок у партнерській взаємодії. Характеристиками комунікативної компетентності є: 1. Відповідність професійної поведінки контексту ситуації та особистісних взаємовідношень її учасників. Цим твориться **ефект** «партнерської розмови», «партнерського взаємообміну», актуальною для кінцевого успішного результату інформацією, що є взаємовигідною.

Комунікативна компетентність базується на професійних знаннях правил спілкування; вона включає сформовані **адаптаційні** навички студентів і психолого-етичну **гнучкість** у досягненні кінцевої мети при збереженні толерантних відносин. 3. Комунікативна компетентність пов'язана з **відносинами** між партнерами в умовах ринкових процесів, а не з індивідами. Комунікативна компетентність – це здатність зберігати міжпартнерською професійно-ділові стосунки, з бажаною визначеністю, тобто мистецтво завчасно уникати в стосунках з партнерами «ям» і «капканів» (конфліктогенів), а також успішно виробляти стратегію й тактику комунікативної поведінки, коли прийом уникання конфлікту не спрацює [3, с. 417-418].

Внутрішню **структуру** комунікативної компетентності можна попередньо окреслити такими компонентами: 1. Знання (професійні, психолого-педагогічні, технологічно-комп'ютерні, соціально-економічні, адміністративно-управлінські, світоглядно-методологічні, організаційні, екологічні, естетичні, міждержавні, дипломатичні, етичні, граматично-синтаксичні, семантико-синтаксичні та ін.). 2. Пізнавально-креативні навички. 3. Практично-прагматичні, підприємницько-ділові навички. 4. Відношення. 5. Емоції, оцінки, почуття, реакції. 6. Цінності та етика. 7. Дипломатія, стратегія й тактика. 8. Мотивація. 9. Потреби.

Зміст комунікативної компетентності можна систематизувати як:

1. Готовність і вміння особистості організувати контакти з людьми на різній психолого-управлінській дистанції, а також здатність своєчасно й доречно проявляти гнучкість в адекватній зміні психологічних позицій, що спрямовані на забезпечення толерантних партнерських стосунків.

2. Інтегральна цілісність знань, мовленнєвих і поза мовленнєвих умінь, а також навичок комунікативної взаємодії, набутих спеціалістом того чи іншого напрямку професійних знань, що придбані свідомо й цілеспрямовано в процесі соціалізації, навчання, виховання, самовиховання, саморозвитку.

3. Природний та набутий внутрішній креативно-діяльнісний потенціал учня, що потрібний для забезпечення комунікативної компетентності в процесі реалізації цілей і завдань обраної професії.

4. Синергетичне утворення, що включає психолого-педагогічне знання й перцептивні здібності, а також такі аспекти: а) **когнітивний** як соціально-ціннісний орієнтир «тут і тепер»; б) **виконавський** через реалізацію реально сформованих умінь і навичок; в) **емоційно-інтуїтивний, прогностичний**, що допомагає визначити соціальні смаки, уподобання, установки, замовлення, стереотипи, тенденції, досвід та систему соціально-культурних, професійно-технологічних цінностей, що відображають пізнавальний поступ.

У комунікації, як і в системі мови, діють певні закони, що мотивуються перш за все психологічними особливостями учасників, їх досвідом, системою індивідуальних цінностей, рівнем володіння культурними здобутками етносу, професійними повноваженнями, а також соціальними ролями. Комунікативні закони нежорсткі, з часом можуть змінюватися, мають національну специфіку, відображають найзагальніші тенденції, що наявні в усіх типах спілкування [1, с. 38], зокрема: 1. Закон дзеркального розвитку, коли співбесідники автоматично, підсвідомо імітують стиль один одного. Він впливає на тематику діалогів, дає можливість налагодити добрі стосунки. 2. Закон залежності ефективності спілкування від комунікативних зусиль, тобто ефективність вербальної взаємодії прямо пропорційна комунікативним зусиллям. 3. Закон прогресивного зростання нетерпіння слухачів, що проявляється в тенденції: чим довше говорить мовець - тим неуважніші слухачі його. Отже, ефективне мовлення має тривати не довше 10 хвилин. 4. Закон зниження рівня уваги її інтелекту зі збільшенням чисельності учасників.

У цьому законі проявляється «ефект натовпу»: за та-

ких умов людина гірше мислить логічно; домінує права півкуля головного мозку, яка «відповідає» за емоції. В натовпі посилюються негативні реакції, знижується критичність сприйняття, людина легше піддається психозараженню. 5. Закон комунікативного самозбереження, коли людина намагається зберегти комунікативну рівновагу. За рахунок цього особистість підтримує внутрішній спокій, рівновагу, а отже, зберігає власне здоров'я. 6. Закон ритму спілкування: людина має говорити менше, ніж мовчати. Співвідношення між говорінням і мовчанням – величина постійна. 7. Закон довіри до зрозумілих висловлювань: чим простіше мовець висловлює власні думки, тим краще його розуміють, краще сприймають інформацію. 8. Закон притягування критики: чим сильніше та чи інша особистість виділяється в оточенні самобутніми властивостями, тим більше можливість лихословити про неї, критикувати її смаки, поведінку, вчинки. Фахівець з проблем спілкування Дейл Карнегі зазначав: «Не сварять лише пень від зрубаного дерева, ти ж не можеш стати пнем». 9. Закон самовиникнення інформації: при дефіциті цінної інформації в колективі, де спілкуються індивіди, інформація може породжуватися в формі чуток, вигадок, фантазій, оббріхування. 10. Закон модифікації нестандартної комунікативної поведінки учасників спілкування: якщо один з партнерів діалогу порушує психокомунікативні норми – інший змушує його змінити комунікативну поведінку. 11. Закон прискорення поширення негативної інформації. Дія цього закону мотивується більшою увагою людей до негативних факторів, бо позитивно сприймається як норма й швидко перестав обговорюватися. 12. Закон створення інформації («зіпсутий телефон»): міра спотворення інформації прямо пропорційна кількості осіб. Причина цього явища – суб'єктивна інтерпретація та суб'єктивне сприймання й оцінювання, тобто особистісне ставлення до змісту почутого, а часто й невміння уважно слухати. 13. Закон емоційного психошраження: учні (студенти, партнери по бізнесу), які перебувають в однаковому (чи близькому) емоційному стані, прагнуть об'єднатися в групу й спілкуватися лише між собою. 14. Закон мовленнєвого посилення емоцій. Встановлено, що словесна констатація емоцій (вигуки, підсилювальні модальні частки, експресивні слова) посилює їх майже в два рази. Це явище часто використовують політики в пропаганді, в саморекламі тощо.

Знання комунікативних законів – важлива складова комунікативної компетентності студента, а згодом – випускника вищого навчального закладу, що зацікавлений в успішній реалізації.

Висновки й перспективи подальшого дослідження.

1. Здійснений аналіз засвідчує складність інтегрального феномену, яким є комунікативна компетентність, що об'єднує в собі психологічні, нейрофізіологічні, антропологічні та генетичні фактори, вивчення яких чекає на дослідників.

2. Компетентнісний підхід, що набирає поширення в практичній діяльності педагогів вищих навчальних закладів, дає можливість застосовувати різноманітні **тренінги, методики** (Методика В. Бойко «Діагностика комунікативної толерантності»), **діагностики** (Методика І. Юсупова «Моделі спілкування», методика О. Леонтьєва «Карта комунікативної діяльності») та інші педагогічні технології

для розвитку якісних стандартів комунікативної компетентності й ділової контактності.

3. Очікує на поглиблене вивчення та розробку діагностичних методів дослідження проблеми оволодіння студентів різних аспектів комунікативної компетентності.

Література:

1. Tobler A. Die fremden Wörter in der deutschen Sprache. / A. Tobler – Basel, 1872. – 122 p.
2. Огиенко И.И. Иноземные элементы в русском языке / И.И. Огиенко – К.: Тип. Бондаренко и Гнездовского, 1915. – 136 с.
3. Черняховский Л.А. Содержание, языковые значения, перевод / Л.А. Черняховский // Сб. научн. трудов / Моск. гос.пед. ин-т ин. яз. – 1978. – Вып.127. – С. 21–30.
4. Фрумкина Р.М., Мостовая А.Д. Об описании отношений между именами конкретной лексики / Р.М.Фрумкина, А.Д. Мостовая // Изв. АН СССР. Сер. Лит. и яз. – 1988. – Т.47. – №1. – С. 52–62.
5. Комлев Н.Г. Компоненты содержательной структуры слова. / Н.Г. Комлев – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1969. – 192 с.
6. Чанышева З.З. Культурный компонент в семантике языковых единиц / З.З. Чанышева // Вопр. семантики лексических единиц: Межвуз. науч. сб. – Уфа: Башкир. ун-т, 1990. – С. 50–55.
7. Russel B. Logical positivism / B. Russel // Revue Internationale de philosophie. – 1950. – V. 4. – N. 18. – P. 2–14.
8. Шухардт Г. Избранные статьи по языкознанию / Г. Шухардт // Хрестоматия по истории языкознания XIX-XXвв. – М.: Минпрос. – 1956. – С. 271–289.
9. Покровский М.М. Несколько вопросов в области семасиологии / М.М. Покровский // Филологический обзор. – М., 1897. – Т. XII. – Кн. 1. – С. 64.
10. Симоненко Р. Міжнародне утвердження України / Р. Симоненко // Політика і час. – №8. – 1995. – С.63–75.
11. Schachmatov A. Zu den ältesten slavisch-keltischen Beziehungen / A. Schachmatov // Archiv für slavische Philologie. – München, 1912. – P. 87.
12. Преображенский А.Г. Этимологический словарь русского языка: В 2 т. / А.Г. Преображенский – М.: Тип. Г. Лиснера, Д. Собко, 1910-1914. – Вып. 2. – С. 78.

Полоусова Н. В. Деловая контактность и коммуникативная компетентность как условие профессиональной самореализации будущих квалифицированных специалистов

Аннотация. В статье рассматривается вопрос об актуальности развития коммуникативной компетентности и деловой контактности для профессиональной самореализации будущих специалистов; мотивируются особенности коммуникативного взаимодействия с учётом правил социального партнёрства.

Ключевые слова: постиндустриальный, компетентность, коммуникация, взаимодействие, деловая контактность, толерантность, структура, ценность, профессиональная самореализация, интегрирование.

Polousova N. Business contacts and communicative competence as condition of professional self-realization of future qualified specialists

Summary. In the article the actuality of the development of communicative competence and business contacts for professional self-realization of future qualified specialists is considered; the peculiarities of communicative interaction with taking into account the regularities of social partnership are motivated.

Key words: postindustrial, competence, communication interaction, business contacts, tolerance, structure, value, professional self-realization, integration.