

15. Семьян Т. Ф. Визуальный облик прозаического текста как литературоведческая проблема : автореф. дис. на соиск. науч. степени д-ра филол. наук : спец. 10.01.08 «Теория литературы. Текстология» / Т. Ф. Семьян – Самара, 2006. – 37 с
16. Сорокин Ю. А. Креолизованные тексты и их коммуникативная функция / Ю. А. Сорокин, Е. Ф. Тарасов // Оптимизация речевого воздействия. – М. : Наука, 1990. – С. 178–187.

УДК 316.77:377

**КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ  
І ДІЛОВА КОНТАКТНІСТЬ ЯК УМОВА  
ПРОФЕСІЙНОЇ САМОРЕАЛІЗАЦІЇ МАЙБУТНІХ  
КВАЛІФІКОВАНИХ РОБІТНИКІВ**

**Марія Карп'юк  
(Київ, Україна)**

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

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

*В статье рассматривается вопрос об актуальности развития коммуникативной компетентности и деловой*

*контактности для профессиональной самореализации будущих квалифицированных рабочих; мотивируются особенности коммуникативного взаимодействия с учётом правил социального партнёрства.*

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

*In the article is regarded the actuality of the development of communicative competence and business contactness for professional self-realization of future qualified workers; the peculiarities of communicative interaction with taking into account the regularities of social partnership are motivated.*

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

**Постановка проблеми.** Аналіз феномена комунікативної компетентності та ділової контактності, їх змісту, структури, законів і правил функціонування, значення в інформаційно-інтерактивному просторі учасників професійно-виробничого процесу є актуальною проблемою професійної педагогіки й психології. Компетентнісно спрямована професійна освіта стає домінантою 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 кваліфікованих робітників, 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 кваліфікованих робітників. 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, О. Кононко, О. Овчарук, І. Родигіна, О. Савченко, Л.Сохань, А. Хуторський, В.Краєвський, І.Булах, І. Лернер, І. 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 кваліфікованого робітника – 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.Цимбалюк, 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 робітниками й спеціалістами різних напрямків знання (як і суспільством у цілому) тих *принципів*, за якими функціонують природні системи. Інформація стає фактором соціокультурної та пізнавальної організації всіх систем і підсистем, структур і підструктур професійно-технічних 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 соціально-виробничій 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-практиків, 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 специфікою 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 кваліфікованих робітників до технологічної, психологічної, художньо-естетичної, духовно-екологічної, організаційно-трудоваї, ринково-економічної культури. 5. Багатоаспектне використання комп'ютерно-інформаційних технологій.

Різні аспекти комунікативістики (англ. *communicology* – наука про комунікацію), що перебуває в тісному зв'язку з когнітивістикою, антропологією, психологією спілкування, психотерапією, соціологією, культурологією, з *теорією інформації*, або інформаціологією, яка вивчає проблеми *створення, передавання, приймання, зберігання, перетворення та обчислення* інформації, знайшли пряме чи опосередковане висвітлення в дослідженнях Л.Карамушки, Т.Ахутіної, І.Вихованця, К.Городенської, М.Жинкіна, О.Залевської, М.Кочергана, О.Леонтєва, В.Ольшанського, Л.Орбан-Лембрик, Г.Почепцова, Я.Радевича-Винницького, Т.Радзієвської, Г.Сагач, О.Селіванової, Є.Тарасова, Ф.Бацевича, І.Юзвішина, Л.Даниленко, В.Крижко, В.Москаленко, С.Абрамовича, Г.Чайки, Т.Чмут, Г.Дмитренка, С.Мусатова, Н.Бабич, М.Островерхової, О.Холода, І.Трухіна та ін.

У статті ставиться **завдання**: а) обґрунтувати актуальність розвитку комунікативної компетентності та ділової контактності для професійної діяльності майбутніх кваліфікованих робітників; б) виділити базові функції

професійної комунікації; в) обґрунтувати важливість розвитку в робітничій молоді комунікативної компетентності й ділової контактності для успішної професійної самореалізації в умовах ринку; г) систематизувати правила ефективної ділової контактності як умов партнерства й успішної взаємодії.

**Виклад основного матеріалу.** Комунікабельність майбутнього кваліфікованого робітника є важливою умовою розвитку виробничих стосунків, сприяє чіткому визначенню цілей, мотивів і потреб здійснення професійно-трудої діяльності, є рушійною силою до встановлення ділових соціальних контактів. У дослідженнях Ф.Бацевича, С.Мусатова, Л.Орбан-Лембрик, О.Селіванової, Г.Андрєєвої, Л.Мітіної, 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 етнокультури.

У аспекті практичних потреб життєво-професійної самореалізації особистості, що оволодіває фахом у професійно-технічному навчальному закладі, 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 світомисленню, 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 кваліфікованого робітника й розкривати як систему внутрішніх ресурсів, що інтегрує загальну культуру спілкування й ділову контактність у професійній сфері, Є підстави в це поняття включати знання професійних соціально-людиназнавчих (психологічних) чинників і вміння конкретно їх застосовувати, враховуючи специфіку трудової діяльності. 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. Комунікативна компетентність потребує практичного вивчення як сукупність спеціальних мовленнєвих, перцептивних та інтерактивних знань, підкріплених уміннями й навичками, які дають змогу фахівцю сфери обслуговування успішно орієнтуватися в

ситуаціях спільної діяльності, приймаючи конструктивні рішення та досягаючи визначених конкретних цілей. Ділова комунікативна контактність сприяє реалізації особистих життєвих потреб, що важливо в умовах конкуренції й безробіття. Наявність професійно важливих якостей в учнів робітничих 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, якими оволодіває випускник ПТНЗ.

Системні кризові тенденції визначають вектор професійної підготовки учнів ПТНЗ, 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. 2. Комунікативна компетентність базується на професійних знаннях правил спілкування; вона включає сформовані *адаптаційні* навички учня ПТНЗ 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 міжпартнерські 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 спрацьовує [3, с.417-418].

Комунікативна компетентність – це складний багатоаспектний інтегральний феномен, основу якого становлять конкретні здібності: а) встановлювати та підтримувати необхідні контакти з колегами та членами суспільства в цілому; б) уміння *слухати* й *чути* партнера по комунікації; в) уміти *розуміти* іншого й бути *зрозумілим* іншим; г) вміти за словами *відчувати емоції* й *почуття* партнера, що вербалізуються в діалозі та є *потужним фактором* кінцевого результату професійної взаємодії – успішним чи негативним; д) контролювати власні емоції; е) усувати власні *негативні оцінки* та *реакції* на позицію партнера; є) докладати конструктивних зусиль для збереження гармонійних, когерентних, толерантних стосунків; ж) адекватно й конструктивно впливати на партнерів по спілкуванню; з) логічно, лаконічно й точно формулювати власні думки; и) вміти робити соціально-психологічний *прогноз* ситуацій, в енергіях яких відбувається професійна комунікація, приймаються рішення; і) робити *своєчасну* й *правильну* (співмірну до ситуації) оцінку позитивних

і негативних аспектів міжособистісного (чи групового) діалогу (полілогу); ї) здійснювати успішне управління багатовекторним процесом комунікативної діяльності під час виконання конкретних професійних функцій робітника.

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 організовувати 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 позамовленнєвих 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 робітничої 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.

5. Інтегральну константу, характерологічні параметри якісної комунікативної взаємодії в контексті завдань та потреб професійної самореалізації випускника ПТНЗ, в чому опосередковано виражається морально-етична, естетична, духовно-екологічна, культурно-світоглядна, етнічна система цінностей особистості, її загальна та професійна спрямованість на інноваційні технології й методики, рівень комунікабельності, що сприяє професійній реалізації.

У складному та багатогранному феномені комунікативної компетентності, що пронизує й робить можливим реалізацію всіх інших ключових компетентностей (1. Пізнавальна. 2. Соціальна. 3. Загальнокультурна. 4. Здоров’язберігаюча. 5. Управлінська. 6. Технологічна. 7. Особистісно-професійна. 8. Рекламно-іміджева. 9. Юридично-правова. 10. Корпоративна та ін.) важливо зрозуміти такі *виміри* ділової вербальної контактності: а) *пізнавальний* – наявність необхідних знань у сфері комунікації; б) *регулятивний* – наявність необхідних умінь, навичок, здібностей, що узгоджені з механізмами комунікації, з наявними вербальними законами, закономірностями, правилами, тенденціями, які відображають діючі в мові та мовленні функціональні норми – фонетико-орфографічні, орфоепічні, морфемно-словотвірні, лексико-семантичні,

пунктуаційні, образно-сміслові, асоціативні, акцентуаційні, синтаксичні, стилістичні тощо; в) *емоційний* – уміння якісно контролювати власні емоції (особливо негативно-оцінні) та правильно розуміти емоційні реакції партнера; г) *мотиваційний* – пов'язаний з усвідомленням якостей та навиків, що є принципово важливим для організації й підтримання процесу успішної та доброзичливої комунікації.

Сформованість комунікативної компетентності є результатом взаємодії багатьох різноманітних факторів, та, як засвідчує досвід практичної роботи, найкращі результати досягаються, безумовно, завдяки постійним цілеспрямованим психолого-педагогічним впливам на учнів і студентів під час їхнього становлення в різних закладах професійної освіти.

Розвиваючи в учнів навички комунікативної компетентності, важливо постійно звертати увагу на те, що слова партнерів, друзів, однокурсників, колег, просто випадкових перехожих, з якими вступаємо в діалог, завжди озвучують не лише *потреби* й *цілі* особистості, а в такій же мірі й *емоції*, *почуття*, *психостани*, до яких потрібно завжди бути уважними, бо саме вони можуть визначати результат бесіди, диспуту, переговорів, ділових домовленостей, договорів про влаштування на роботу тощо. У переліку почуттів виділимо перш за все ті, що найбільш ефективно регулюють міжособистісні взаємодії суб'єктів комунікації, маючи прямопротилежні (контрадикторні) значення, що впливають позитивно (енергія +) чи негативно (енергія –), стаючи за цією ознакою такими, що зближують чи віддаляють учасників спілкування. Виділяємо перш за все такі протилежні один до одного почуття, що відображають *позитивне сприйняття* іншої людини й прагнення порозумітися, зблизитися, взаємодіяти (зменшити міжособистісну дистанцію відчуженості) чи,

навпаки, неприйняття партнера по діалогу й прагнення віддалитися від нього.

Гармонія комунікативної взаємодії проявляється реально через такі почуття: 1. Терпимість. 2. Повага. 3. Толерантність. 4. Відповідальність у ставленні до себе й інших. 5. Відповідність ситуації визначеним завданням, цілям, потребам. 6. Урівноваженість. 7. Передбачливість. 8. Прогностичність. 9. Відкритість. 10. Націленість на конструктивізм. 11. Дисциплінованість. 12. Максимальна чесність, порядність. 13. Акуратність. 14. Усунення негативних оцінок. 15. Уміння адаптуватися та проявляти гнучкість. 16. Стресостійкість. 17. Позитивізм. 18. Врахування інтересів партнера. 19. Розуміння того, що нові умови, обставини й процеси створюють нові ситуації, які потребують опанування ними. 20. Знання законів комунікативної компетентності. 21. Знання законів і механізмів психіки. 22. Уміння нейтралізувати конфліктогени, що стають бар'єрами співпраці.

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 й інтелекту зі збільшенням чисельності учасників*. У цьому законі проявляється “ефект натовпу”: за таких 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 самотніми 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 психокommунікативні 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 перестає 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 психозараження*: 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. 15. *Закон мовленнєвого поглинання емоцій*: висловлене в розповіді емоційне переживання й ким-небудь вислухане зникає разом зі словами, які ніби всмоктують емоції, забирають їх від людини. Ще однією формою вияву цього закону є емоційне мовлення (викривальне, образливе). 16. *Закон емоційного пригнічування логіки*: перебуваючи в емоційному стані, людина втрачає логічність мовлення, бо в її мисленнєвій діяльності домінує права півкуля головного мозку, яка відповідає за емоції, а ліва, що відповідає за логіку й породження зв’язного мовлення, ніби вимкнута [1, с. 18].

Знання комунікативних законів – важлива складова комунікативної компетентності учня, а згодом – випускника професійно-технічного 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 професійно-технічних

навчальних закладів, дає можливість застосовувати різноманітні *тренінги, методики* (Методика В. Бойко “Діагностика комунікативної толерантності”), *діагностики* (Методика І.Юсупова “Моделі спілкування”, методика О.Леонтєва “Карта комунікативної діяльності”) та інші педагогічні технології для розвитку якісних стандартів комунікативної компетентності й ділової контактності в учнів ПТНЗ. 3. Очікує на поглиблене вивчення та розробку діагностичних методів дослідження проблеми оволодіння вихованцями ПТНЗ різних аспектів комунікативної компетентності.

### ЛІТЕРАТУРА

1. Бацевич Ф. Основи комунікативної лінгвістики. Підручник. – К.: Академія, 2004. – 342 с.
2. Гушлевська І. Поняття компетентності у вітчизняній та зарубіжній педагогіці // Шлях освіти. – 2004. – №3. – С. 34-39.
3. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України; головний ред. В.Г.Кремень. – К.: Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.
4. Завацька Л. Технології професійної діяльності соціального педагога: Навчальний посібник. – К.: Вид. Дім “Слово”, 2008. – 240 с.
5. Зязюн І.А. Філософія педагогічної дії: Монографія. – Черкаси: Вид-во ЧНУ імені Богдана Хмельницького, 2008. – 608 с.
6. Карп’юк М.Д. Мова як основа міждисциплінарної психосинергії й базовий фактор формування цілісного світогляду особистості // Гуманітарний вісник ДВНЗ “Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди” [наук.-теорет. зб]. – Переяслав-Хмельницький, 2007. – С. 296-307.
7. Карп’юк М.Д. Психолого-педагогічні фактори становлення комунікативної компетентності учнів ПТНЗ

- // Психолінгвістика: [зб. наук. праць ДВНЗ “Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди”]. – Переяслав-Хмельницький: ПП “СКД”, 2009. – Вип. 3. – С. 203–213.
8. Кометентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи / Під заг. ред. Овчарук О.В. – К.: “К.І.С.”, 2004. – 112 с.
  9. Мельник Л.Г. Экономика и информация: экономика информации и информация в экономике: Энциклопедический словарь. – Сумы: ИТД “Университетская книга”, 2005. – 384 с.
  10. Максименко С.Д., Максименко К.С., Папуча М.В. Психологія особистості. Підручник. – К.: Вид. ТОВ «КММ», 2007. – 296с.
  11. Москаленко В. Соціальна психологія: Підручник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 624 с.
  12. Орбан-Лембрик Л.Е. Спілкування як соціально-психологічний феномен / Л.Е.Орбан-Лембрик // Зб. наук.праць: філософія, соціологія, психологія. – Івано-Франківськ: «Плай», 2003. – Вип.8. – Ч. 2. – С. 3-15.
  13. Петровская Л.А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг. – М.: Изд-во МГУ, 1989. – 216с.
  14. Стернин И. Анализ коммуникативных ситуаций. – Воронеж, 1998. – 286 с.
  15. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посіб. / Ф.І.Хміль. –К.: Академвидав, 2004.– 280с.
  16. Холод О.М. Соціальні комунікації: соціо- і психолінгвістичний аналіз: навч. посіб. [2-е вид., доп. і випр.]. – К.: Київський міжнародний університет; Українська асоціація психолінгвістів, 2010. –391с.