

УДК 159.9.07 : 355.23

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ОФІЦЕРІВ-ПРИКОРДОННИКІВ ЯК ПРЕДМЕТ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

С.В.Чернова

Анотація. У статті охарактеризовано професійну комунікативну компетентність фахівця як предмет соціальних, психологічних, лінгвістичних та педагогічних досліджень.

Ключові слова: комунікація, спілкування, комунікативна компетентність, особистісна якість.

Аннотация. В статье охарактеризована профессиональная коммуникативная компетентность специалиста как предмет социальных, психологических, лингвистических и педагогических исследований.

Ключевые слова: коммуникация, общение, коммуникативная компетентность, личностное качество.

Annotation. This article deals with the professional communicative competence of a specialist as a subject of social, psychological, linguistic and pedagogical researches.

Keywords: communication, intercourse, communicative competence, personal quality.

Актуальність теми. Уміння спілкуватися з людьми є важливою професійною якістю офіцера-прикордонника. Від його уміння спілкуватися залежить ефективність охорони кордону у пунктах пропуску, імідж держави, ступінь інформованості керівництва, ефективність впливу на підлеглих при вирішенні службових завдань, морально-психологічний клімат колективу та ін. Саме тому окремої уваги потребує питання розвитку їхньої комунікативної компетентності як важливої умови ефективного виконання завдань з охорони державного кордону.

Метою статті є характеристика комунікативної компетентності офіцерів-прикордонників як предмету наукових досліджень.

Стан розробленості проблеми дослідження. У наш час проблеми комунікативної компетентності вчені розглядають у контексті теорії діяльності та розвитку особистості (К.Абульханова-Славська, Б.Ананьєв, Л.Божович, Л.Виготський, В.Давидов, С.Рубінштейн та ін.), теорії особистісно-орієнтованого підходу до організації навчального процесу (І.Бех, В.Серіков та ін.), комунікативного навчання (І.Зимня, Ф.Бацевич, О.Пометун та ін.), компетентісної освіти (В.Байденко, О.Баранніков, І.Зимня, О.Овчарук, О.Пометун, Дж.Равен, О.Савченко, А.Хуторської та ін.).

Окремі аспекти підготовки офіцерів-прикордонників до професійного спілкування розкрито в роботах Н.Берестецької (підготовка майбутніх офіцерів-прикордонників до професійного спілкування у процесі навчання гуманітарних дисциплін), О.Бондаренко (психологічні особливості професійного спілкування військовослужбовців в особливих умовах), О.Волобуєвої (формування професійно-комунікативної спрямованості у слухачів мовної спеціальності військових вузів), О.Мисечко (педагогічна технологія формування вмінь службового спілкування у майбутніх офіцерів-прикордонників), В.Назаренко (психологічні умови розвитку комунікативної компетентності керівників ДПС України різного управлінського рівня у службово-діловому спілкуванні) та ін.

Разом з тим, проблема розвитку професійної комунікативної компетентності офіцерів-прикордонників у процесі підвищення кваліфікації залишається поза увагою науковців.

Виклад основного матеріалу. У науково-педагогічній літературі «комунікація», «мовна комунікація», «комунікативна компетентність» – поняття відносно нові. Наукове зацікавлення проблемами комунікації припадає на початок ХХ ст. З виникненням електронних засобів зв'язку комунікацію розглядали насамперед як передавання інформації за допомогою технічних каналів, а пізніше її почали визначати як інтерактивний процес, що стосується різних сфер суспільного життя [10, с. 11]. Ці два значення поширені й у ХХІ ст., коли слово стало загальновідомим, хоча й неоднозначним.

У найбільш широкому значенні комунікацію трактують як спосіб зв'язку будь-яких об'єктів матеріального й духовного світу. У технічному аспекті комунікацією позначають шлях повідомлення, зв'язки одного місця з іншим, засоби передачі інформації. У біології, зокрема в розділі етимології, поняття комунікації використовують при дослідженні сигнальних способів зв'язку в тварин, птахів, комах і т. д. При вивченні соціальних процесів у суспільстві використовують поняття соціальної комунікації, тобто зв'язків і відносин, що виникають у людському суспільстві. У цьому випадку комунікацію трактують як специфічну форму взаємодії людей з передачі інформації від людини до людини, що здійснюється за допомогою мови та інших знакових систем. Саме це, останнє, значення у наш час найчастіше використовує теорія комунікації.

Окрім цього, необхідно звернути увагу на те, що у Європі дослідники використовують термін «комунікація», а в українській та російській мовах англійському терміну «communication» відповідає два еквіваленти: «комунікація» та «спілкування». Це спричиняє певні розбіжності у трактуванні цих понять. З огляду на різні підходи до вивчення комунікативних процесів, дослідницькі цілі та інтереси, комунікацію трактують ширше за спілкування, розглядають як одну зі складових спілкування або ототожнюють зі спілкуванням.

Зокрема у психологічній і соціологічній літературі склалося декілька підходів щодо спілкування й комунікації. Перший підхід також полягає в ототожненні двох понять, які позначають «інформаційний обмін у суспільстві». Так, наприклад, Л. Орбан-Лембрик трактує спілкування таким чином: «це увесь спектр і взаємодій людей у процесі духовного й матеріального виробництва; спосіб формування, розвитку реалізації та регуляції соціальних відносин і психологічних особливостей окремої людини, що здійснюється через безпосередні чи опосередковані контакти, в які вступають особистості та групи» [6, с. 167]. На думку дослідниці, феномен спілкування виявляється в численних взаємозв'язках людей, в обміні діяльністю, інформацією, досвідом, уміньми й навичками, результатами праці тощо [6, с. 167]. Психологи Б.Ананьєв, Г.Андрєєва, О.Бодальов, Л.Виготський, В.Курбатов, Б.Ломов, В.М'ясищев, Б.Паригін та ін. також розглядають спілкування насамперед як міжособистісну взаємодію людей при обміні інформацією пізнавального або афективно-оцінного характеру.

Другий підхід визначає спілкування як категорію більш широку, ніж комунікація. Саме таку точку зору висловлюють М. Каган, О. Леонтєв, Г.Андрєєва та ін. Зокрема філософ М.Каган вважає, що комунікація й спілкування суттєво розрізняються. По-перше, «спілкування має й практичний, матеріальний, і духовний, інформаційний, і практично-духовний характер, а комунікація... – це чисто інформаційний процес – передача тих або інших повідомлень». По-друге, вони розрізняються за характером самого зв'язку систем, що взаємодіють. Комунікація, на думку М.Кагана, є процесом односпрямованим: інформація передається тільки в одну сторону, а спілкування, навпаки, є суб'єкт-суб'єктним зв'язком, при якому «немає відправника й одержувача повідомлень – є співрозмовники, співучасники спільної справи [4, с. 143–146].

Але є й протилежне трактування співвідношення понять «спілкування» й «комунікація», де базовою категорією є комунікація, яка між людьми має форму спілкування, тобто йдеться про обмін знаковими утвореннями (повідомленнями). Так, наприклад, на думку А.Соколова, спілкування – це одна з форм комунікаційної діяльності, що залежить від цільових настанов партнерів по комунікації й реалізується у трьох варіантах їхніх відносин:

суб'єкт-суб'єктні відношення у вигляді діалогу рівноправних партнерів – така форма діалогу і є спілкуванням;

суб'єкт-об'єктні відношення, характерні для діяльності у формі керування, коли комунікатор розглядає реципієнта як засіб досягнення власних цілей;

об'єкт-суб'єктні відношення, властиві діяльності у формі наслідування реципієнта комунікаторові [8, с. 24–28].

Цієї ж думки дотримується В.Красних, вважаючи, що «...комунікація – це процес взаємодії двох і більше мовних особистостей з метою передачі/одержання/обміну інформацією, тобто того або іншого впливу на співрозмовника, необхідного для спільної діяльності» [5, с. 169].

У всіх цих випадках комунікацію розглядають не просто як процес обміну інформацією, а як процес створення певної спільності, у якій учасники осмислюють інформацію й співвідносять власні

змісти зі змістами комунікативних партнерів, забезпечуючи взаєморозуміння. При цьому вчені Ф.Бацевич, В.Красних, О.Крючкова, А.Соколов та ін. [1; 5; 9] звертають увагу, що комунікація в міжособистісних відносинах охоплює й те, що людина думає перед виголошенням інформації; як висловлюється, як доносить свою думку до співрозмовника, як отримує від нього інформацію про правильність інтерпретації думки, реакцію на неї; як відбувається процес обговорення. Дослідники звертають увагу, що при цьому специфіка міжособистісної комунікації виявляється в таких аспектах:

наявність спільного комунікативного простору;

активність учасників комунікації як суб'єктів взаємного інформування;

під час висловлювання думки кожний учасник налагоджує спільну діяльність;

активність суб'єктів комунікації, що передбачає не формальний «рух інформації», а активний обмін нею;

інформація, яка дійшла до співрозмовника і повернулася назад, організовує партнерів міжособистісної комунікації в спільне інформаційне поле та ін. [6, с. 195].

У всіх цих випадках комунікацію трактують як поняття більш широке, ніж спілкування. Очевидно, що співвідношення понять комунікація й спілкування розглядається в кожному із представлених підходів залежно від того змісту, що у них вкладається. Саме тому в одних випадках комунікацію розглядають лише як інформаційну сторону, аспект спілкування; в інших, навпаки, спілкування трактують як сторону або форму комунікації. Кожна з наведених точок зору по-своєму відображає істотні сторони обох категорій та їхнє співвідношення.

Як зазначає О.Яшенкова [10, с. 40], останнім часом термін «комунікація» витісняє термін «спілкування» із мовознавства, освіти, журналістики, що пов'язано з використанням новітніх інформаційних технологій, завдяки яким можна долати різні перешкоди (просторові, часові, мовні та ін.); відбулося переосмислення поняття «комунікація», яке вийшло за межі його вузького розуміння як передачі інформації. Міжособистісну комунікацію сьогодні розглядають як складний процес, при якому відбувається не лише обмін інформацією, а й її формування, отримання, відправлення, уточнення, перероблення, обговорення, розвиток.

Що стосується терміна «мовна компетентність», то слід зазначити, що у мовознавстві його увів американський лінгвіст Н. Хомський у 1955 р. стосовно теорії мови, трансформаційної граматики. Вчений чітко розділяв сферу «уживання» від сфери «компетенції». Н. Хомський вважав, що компетентність – це більш широке за змістом поняття, яке включає компетенцію й пов'язане із практичним використанням знань [7, с. 111].

Доповнив визначення комунікативної компетентності Н.Хомського Д.Хаймс. На його думку, володіння лише мовним кодом, його засобами не дасть змоги людині повноцінно спілкуватися. Для ефективного спілкування необхідні й інші знання, уміння й навички. Д.Хаймс вважає, що компетентність – це не тільки володіння граматикою й словником, а й знання умов, ситуацій, в яких відбувається мовленнєвий акт. Вчений зазначав, що комунікативна компетентність – це правильне вживання мовних одиниць у різноманітних життєвих ситуаціях [1, с. 124].

Як бачимо, всі наукові напрацювання переважно ведуть мову або про комунікативну компетенцію або про комунікативну компетентність. Для нашого дослідження важливо розмежовувати поняття «комунікативна компетенція» і «комунікативна компетентність». У цьому аспекті І. Зимня трактує комунікативну компетенцію як здатність здійснювати мовленнєву діяльність, реалізуючи комунікативну мовленнєву поведінку на основі фонологічних, лексико-граматичних, соціолінгвістичних, предметних знань і навичок й за допомогою вмій, пов'язаних з дискурсивною, іллокутивною і стратегічною компетенціями, відповідно до різних завдань і ситуацій спілкування в рамках тієї або іншої сфери спілкування [3].

Ф. Бацевич вважає, що «мовна компетенція – це знання учасниками комунікацій мови (мовного коду), тобто правил, за якими формуються мовні конструкції та повідомлення чи здійснюється їхня трансформація» [1, с. 123]. На думку вченого, комунікативна компетенція – це сукупність знань про спілкування в різноманітних умовах і з різними комунікантами, а також знань вербальних і невербальних засад інтеракції, вмій їх ефективно застосовувати у конкретному спілкуванні в ролі адресанта і адресата [1, с. 124].

Поняття «комунікативна компетенція» та «комунікативна компетентність», як бачимо, досить взаємозалежні, але не тотожні. Основою комунікативної компетенції дослідники називають знання, уміння й здатності, що обумовлюють успішність комунікативної діяльності. У свою чергу комунікативна компетентність особистості є інтегральним, більш широким й багатомірним поняттям.

У роботах І.Зимньої, О.О.Леонтьєва, Л.Петровської, Ю.Жукова та ін. доведено, що комунікативна компетентність передбачає певний рівень:

розвитку соціальної сенситивності, спостережливості, пам'яті й мислення, які проявляються в рефлексивності, емпатії та ін.;

комунікативних практичних умінь, що забезпечують успішність комунікацій (володіння соціальною перцепцією, адекватне моделювання особистості співрозмовника, його емоційного стану за зовнішніми ознаками);

уміння оптимально будувати своє мовлення в психологічному плані, тобто володіти вміннями вербального й невербального контакту [2; 3].

Загалом можна зробити висновок, що з погляду психології та психолінгвістики комунікативна компетентність є цілісним структурним утворенням, що охоплює когнітивні й поведінкові елементи. До перших можна зарахувати знання відповідних засобів та їх адекватне використання, до других – психологічну адаптацію до ситуації.

Лінгвісти та педагоги переважно визначають комунікативну компетентність як здатність установлювати й підтримувати необхідні контакти з людьми, і до її складу включають сукупність тих знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективність комунікативного процесу. Зокрема на думку Ф. Бацевича, комунікативна компетентність залежить від:

- комунікативних інтенцій, тобто утримування в пам'яті сказаного і постійної кореляції спілкування з метою мовця, його проміжними та кінцевими результатами;

- дотримання комунікативних стратегій, що дають змогу досягати необхідного результату комунікації;

- знання особистості співрозмовника;

- зворотного зв'язку в комунікації, що передбачає врахування психологічних (темпераменту, характеру, уподобань тощо) адресата, його соціальних ролей, уміння долати психологічні «фільтри» тощо;

- постійної орієнтації в умовах та ситуації спілкування;

- орієнтації і підтримання самого процесу спілкування, тобто контролю за ним;

- контролю за своєю мовленнєвою поведінкою, емоціями тощо;

- навичок та уміння завершувати комунікацію, виходити з неї, контролювати посткомунікативні ефекти тощо [1, с. 123–124].

У свою чергу М. Василик вважає, що у найбільш загальному вигляді комунікативну компетентність фахівця можна охарактеризувати як певний рівень набуття особистісного й професійного досвіду взаємодії з іншими людьми, котрий необхідний для того, щоб у межах своїх здатностей і соціального статусу успішно функціонувати в професійному середовищі й суспільстві [7, с. 59]. На думку дослідника, складовими комунікативної компетентності є комплекс комунікативних знань і навичок, зокрема знання норм і правил спілкування (ділового, повсякденного та ін.); високий рівень мовленнєвого розвитку, що дозволяє людині в спілкуванні вільно передавати й сприймати інформацію; розуміння невербальної мови спілкування; уміння налагоджувати контакт із людьми з урахуванням їхніх вікових, соціально-культурних, статусних характеристик та ін.

Дослідники в сфері лінгвістики й педагогіки (Ф.Бацевич, І.Зимня, О.Леонтьєв, О.Яшенкова та ін.) ключовими комунікативними вміннями, необхідними для взаємодії, називають уміння:

- налаштуватися на співрозмовника, ставити запитання;

- розпізнавати ставлення інших людей;

- аналізувати результати спілкування;

- управляти комунікацією (контролювати ситуацію взаємодії);

- виробляти, проявляти ініціативу в спілкуванні;

- спрямовувати комунікативний процес (установлення, переривання й збереження контакту).

Ці вміння як необхідна умова ефективності спілкування й оптимізації взаємодії у команді дослідники поділяють на два рівні – особистісні й професійні, які, відповідно, вимагають різних комунікативних навичок – власне навичок взаємодії й навичок виконання спільних дій. До навичок взаємодії дослідники зараховують такі, як активне слухання, установлення й підтримка контакту, взаємодія в команді (навички групової взаємодії), спів консультування при вирішенні проблеми, уміння працювати в групі при прийнятті рішень та ін.; до навичок спільних дій – адекватний розподіл обов'язків між учасниками групи, сприяння розвитку команди, делегування, визначення цілей діяльності, установлення стандартів якості роботи команди [1; 3; 10]. У цьому випадку, як бачимо, вчені пов'язують комунікативну компетентність насамперед з вмінням соціально-психологічного прогнозування, програмування й керування процесом спілкування групи, колективу, команди.

Істотними ознаками комунікативної компетентності Ф. Шарков називає «здатність до узагальнення й систематизації багатомірного сприйняття навколишнього світу, а також здатність до адекватної

оцінки «статусу мови» та здатність до розуміння значеннєвої й оцінної інформації» [9, с. 101]. На думку вченого, комунікативна компетентність охоплює володіння вербальним й невербальним мовленням, уміння використовувати в процесі комунікації комунікативні засоби й будувати висловлювання відповідно до норм вибраного комунікативного коду й правил мовного етикету [9, с. 100].

Учений Ю.Жуков уважає, що комунікативна компетентність «є готовністю й умінням планувати й здійснювати ефективні комунікативні дії з використанням наявних внутрішніх і зовнішніх ресурсів» [2, с. 14]. На його думку, комунікативна компетентність є поєднанням знань, умінь і диспозицій (установок і ціннісних орієнтацій)» [2, с. 14].

Загалом проведений аналіз літератури з проблеми свідчить, що хоча одні дослідники визначають поняття комунікативної компетентності як здатність інші – як сукупність знань, умінь, навичок, треті – як готовність, четверті – і як здатність, і як сукупність знань й умінь, п'яті – як інтегративне особистісне утворення, проте усі вони розглядають формування комунікативної компетентності особистості у зв'язку з її мовленнєвою діяльністю. Дослідники трактують комунікативну компетентність як інтегральну характеристику людини у певних умовах взаємодіяти з іншими, установлювати й підтримувати необхідні контакти, тобто йдеться про здатність до оцінки ситуації, партнерів по комунікації, свого комунікативного потенціалу (комунікативних здатностей, знань, умінь, навичок, досвіду) у контексті поставлених професійних завдань й до вибору на цій основі конструктивних прийомів взаємодії й способів їх вирішення.

Висновки. Проблему розвитку комунікативної компетентності особистості висвітлено в багатьох соціальних, психологічних, лінгвістичних дослідженнях. Аналіз досліджень в сфері педагогіки й соціальної психології показав, що більшість учених комунікативну компетентність розглядають у контексті теорії комунікації, у зв'язку з характером взаємодії. Дослідники пов'язують комунікативну компетентність зі здатностями до спілкування, знаннями й уміннями; трактують її як сукупність знань й умінь; як особистісну якість і поведінку, що проявляється у відносинах з іншими людьми. З урахуванням цього можна стверджувати, що *комунікативна компетентність – це складне, інтегративне поняття, яке охоплює особистісні комунікативні здібності та якості, поінформованість у професійній сфері, професійні знання, уміння, навички, що забезпечують ефективне виконання професійних завдань.* Базовою підставою, на якому розвивається комунікативна компетентність фахівця, є загальна здатність до взаємодії, а необхідною передумовою розвитку – певні суб'єктивні фактори, зокрема позитивна мотивація на взаємодію, відповідні особистісні якості, життєвий досвід як основа саморозвитку й самовдосконалення. Серед об'єктивних факторів слід вказати на соціальне середовище й навчально-виховний процес у навчальному закладі, спрямований на розвиток комунікативної компетентності фахівця.

Перспективами подальших наукових досліджень слід назвати з'ясування особливостей комунікативної компетентності офіцера-прикордонника, а також визначення педагогічних умов розвитку професійної комунікативної компетентності офіцерів-прикордонників, розробку навчально-методичного забезпечення цього процесу з урахуванням особливостей службово-ділового спілкування персоналу ДПС України.

Література

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: Підручник / Ф. С. Бацевич. – К. : Видавничий центр «Академія», 2004. – 344 с.
2. Жуков Ю. М. Коммуникативный тренинг / Ю. М. Жуков. – М. : Гардарики, 2003. – 223 с.
3. Зимняя И. А. Лингвопсихология речевой деятельности / И. А. Зимняя. – М.: МПСИ; Воронеж: Изд-во НПО «Модэк», 2001. – 428 с.
4. Каган М. С. Мир общения / М. С. Каган. – М. : Политиздат, 1988. – 319 с.
5. Красных В. В. Основы психолингвистики и теории коммуникации : Курс лекций. – М. : ИТДК «Гнозис», 2001. – 270 с.
6. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : навч. посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2005. – 448 с. – (Альма-матер).
7. Основы теории коммуникации : Учебник / Под ред. проф. М. А. Василика. – М. : Гардарики, 2003. – 615 с.
8. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации / А. В. Соколов. – СПб.: Изд-во Михайлова, 2002. – 459 с.
9. Шарков Ф. И. Теория коммуникаций : Учебник. / Ф. И. Шарков. – М. : РИП-холдинг, 2005. – 246 с.
10. Яшенкова О. В. Основы теории мовой комунікації : навч. посіб. / О. В. Яшенкова. – К. : ВЦ «Академія», 2010. – 312 с. (Серія «Альма-матер»).