

УДК 159.923:351.746.1

**Юлія Вікторівна ФРАНЧУК,**

*кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник науково-дослідного відділу Національної академії Державної прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького, м. Хмельницький*

## **ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОФІЦЕРІВ-ПРИКОРДОННИКІВ В УМОВАХ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

*У статті розкрито психологічні аспекти комунікативної компетентності прикордонників в умовах професійної діяльності. Визначено, що комунікативна компетентність офіцерів-прикордонників включає такі психологічні компоненти, як конативний, емоційний та перцептивний.*

**Ключові слова:** *комунікативна компетентність, професійна діяльність, майбутні офіцери-прикордонники.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Актуальність проблеми формування комунікативної компетентності в офіцерів-прикордонників у процесі їх професійної підготовки очевидна. Сьогодні низку досліджень присвячено питанням компетентності в її різних аспектах, що дозволяють вирішувати багато практичних питань, у тому числі у сфері правоохоронної діяльності. Однак слід зазначити, що в сучасних умовах абсолютно по-новому розглядається проблема вдосконалення професійної підготовки прикордонників. Результати аналізу нормативно-правових актів, у яких містяться вимоги до рівня професійної готовності офіцерського складу Державної прикордонної служби України (далі – ДПСУ), свідчать, що офіцер-прикордонник повинен ефективно

взаємодіяти в інтересах охорони кордону з представниками прикордонної охорони суміжних держав, правоохоронних органів України, органів самоврядування, громадськими організаціями, представниками СБУ та МВС України, опанувати стратегію і тактику промови та публічного виступу, спілкуватися державною і, щонайменш, однією з іноземних мов, застосовувати елементи ділової етики, ділового спілкування, психології та культури спілкування, знати і вміти застосовувати на практиці методи управлінського спілкування. Крім того, професійна діяльність вимагає від офіцера контактувати як з підлеглими, так і з місцевим населенням прикордоння, громадянами України й особами, які перетинають державний кордон, а також з нелегальними мігрантами тощо [1]. Тому на перше місце виходять питання, пов'язані не просто з професійною обізнаністю і підготовленістю охоронців кордону, а з їх професійною компетентністю і професійною культурою. Серед широкого переліку компетентностей, які повинен мати офіцер ДПСУ, особливе місце посідає комунікативна. Дослідження і практика показують, що не всі прикордонники, і здебільшого багато молодих офіцерів-прикордонників не володіють достатньою комунікативною компетентністю, що виступає одним із основних чинників, що негативно впливає на імідж не тільки самих прикордонників, але і прикордонного відомства загалом.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опирається автор.** Проблему комунікативної компетентності та культури спілкування досліджували як українські, так і зарубіжні вчені (С. Амеліна, Л. Анпілогова, Ю. Ємельянов, Ю. Жуков, В. Іванов, Т. Колбіна, Н. Корольова, А. Маркова, А. Москаленко, А. Панфілова, Л. Петровська, А. Сергієнко, Л. Столяренко, О. Федоров та ін.). Зазначена проблема була предметом широкого кола досліджень у педагогічній теорії і практиці (Т. Дементьева, О. Загородня, О. Милославська, Л. Морська, О. Овчарук, О. Пометун, А. Хуторський, С. Шишов та ін.). Проблемі формування комунікативної компетентності присвячено і психологічні дослідження, зокрема праці Г. Данченко, О. Жирун, Н. Завіниченко, С. Макаренко та ін. Крім того, значення спілкування в професійній діяльності керівника вивчали психологи В. Бакуменко, Л. Орбан-Лембрик, М. Пірен, М. Альберт, М. Мескон. Щодо майбутніх офіце-

рів-прикордонників слід зазначити, що окремі психологічні аспекти цієї проблеми досліджували О. Сафін, О. Волобуєва, В. Назаренко та ін.

**Мета статті** – розкрити психологічні аспекти комунікативної компетентності прикордонників в умовах професійної діяльності.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У психологічній літературі комунікативну компетентність розглядають як: здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування [2]; складне утворення, що включає знання соціально-психологічних чинників і вміння використовувати їх у конкретній діяльності, розуміння мотивів та стратегій поведінки, фрустрацій, як своїх власних, так і партнерів по спілкуванню [3]; інтегральну характеристику спілкування, у якій опосередковано виражаються морально-світоглядні установки особистості, її загальна та професійна спрямованість, рівень комунікабельності [4]; складне утворення, що включає пізнавальний, емоційний та поведінковий компоненти [5].

Слід зазначити, що у більшості випадків психологи (як зарубіжні, так і вітчизняні) дотримуються неоднозначних підходів до розуміння і вирішення означеної проблеми. Так, одним із найбільш розповсюджених підходів є діяльнісний підхід до проблеми спілкування та комунікативної компетентності (Л. Виготський, Г. Костюк, О. Леонт'єв, М. Лісіна, Б. Ломов, С. Рубінштейн та ін.). Представники цього підходу розглядають діяльність як процес, що розгортається між суб'єктом та об'єктом. Основним атрибутом діяльності є предметність, сам же предмет є лише посередником міжособових стосунків. Ці ж стосунки реалізуються у формі різних видів діяльності, включаючи і діяльність комунікативну, тобто спілкування, і таким чином стосунки між людьми зводяться до процесів діяльнісного типу. Іншу думку мають представники задачного підходу (Г. Костюк, Н. Кузьміна, Л. Петровська), які розуміють комунікативну компетентність як здатність особистості успішно розв'язувати практичні задачі, ураховуючи особливості та специфіку спілкування суб'єктів взаємодії. Особистісний підхід описує комунікативну компетентність як комплекс особистісних якостей (Г. Айзенк, П. Горностай, Р. Кеттел, Г. Оллпорт, Л. Петровська). Разом з тим, низка дослідників (В. Гаркуша,

М. Заброцький, Л. Петровська, К. Платонов) розглядають комунікативну компетентність як здібності особистості, а уміння – як компонент здібностей. Досить продуктивним є трактування комунікативної компетентності як готовності до професійної діяльності (Ю. Азаров, М. Коць, Н. Кузьміна, Л. Петровська). Розкриття поняття готовності як інтегральної властивості особистості неоднозначне. Різні трактування готовності обумовлені як специфікою структури діяльності, що вивчалась у кожному конкретному випадку, так і різними теоретичними підходами дослідників. Одні автори досліджують готовність до діяльності на особистісному фоні, інші на функціональному, тобто враховують передусім стан психічних функцій.

Комунікативна компетентність посідає особливе місце в підготовці до професійної діяльності майбутніх офіцерів-прикордонників, адже специфіка професійної діяльності прикордонників передбачає готовність та здатність до ефективного спілкування як у військовому колективі, так і з особами, які перетинають державний кордон. Саме тому військові фахівці повинні мати комунікативні навички і вміння, досвід та індивідуальний стиль міжособистісної взаємодії на належному рівні. Від якості його спілкування залежить ефективність прикордонного контролю у пунктах пропуску, імідж держави, ступінь інформованості керівництва, ефективність впливу на осіб, які перетинають державний кордон, морально-психологічний клімат колективу тощо.

Прикордонник повинен уміло користуватися навичками комунікативної взаємодії з метою ефективнішого виконання завдань з охорони державного кордону. Саме тому в наш час комунікативна компетентність офіцера-прикордонника є важливим чинником ефективності його службової діяльності з охорони кордону.

Тому є необхідність дослідити складові компоненти комунікативної компетентності. Низка науковців (Б. Ананьєв, Г. Андреева, О. Леонтєв, А. Реан, Н. Шевандрин, В. Шепель та ін.) у структурі комунікативної компетентності виділять такі компоненти: гностичний компонент (система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування взагалі та професійного зокрема; знання про стилі спілкування, зокрема про особливості власного комунікативного стилю; творче мислення, внаслі-

док якого спілкування виступає як різновид соціальної творчості); ко-нативний компонент (загальні та специфічні комунікативні вміння, які дозволяють успішно встановлювати контакт із іншою людиною, адекватно пізнавати її внутрішні стани, керувати ситуацією взаємодії з нею, застосовувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні вміння, які забезпечують адекватний висловлюванням міміко-пантомімічний супровід; перцептивно-рефлексивні вміння, які забезпечують можливість пізнання внутрішнього світу партнера спілкування та розуміння самого себе); емоційний компонент (гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступати з нею в особистісні, діалогічні взаємини, інтерес до власного внутрішнього світу; розвинуті емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями; позитивна Я-концепція; адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани).

На думку Ф. Бацевич, важливою складовою комунікативної компетентності кожної людини є знання комунікативних законів та вміння їх використовувати, а якщо необхідно – протистояти їм. Дослідник підкреслює, що комунікативна компетентність – це не лише комплекс знань, а й внутрішні можливості мовця, зокрема комунікативні інтенції (утримання в пам'яті сказаного та постійна кореляція плину спілкування з метою мовця), знання особистості співрозмовника, постійна орієнтація в умовах і ситуації спілкування, контроль за процесом спілкування, контроль власної мовленнєвої поведінки, емоцій, контроль над посткомунікативними ефектами [6].

В. Кан-Калик [7] наголошує на домінуючій ролі комунікативних здібностей у процесі формування комунікативної компетентності, а саме: швидко і правильно орієнтуватися в змінних умовах спілкування; правильно планувати та здійснювати саму систему комунікації; швидко та точно знаходити комунікативні засоби, що одночасно відповідають індивідуальним особливостям як суб'єкта, так і об'єкта спілкування; постійно відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні.

Комунікативна компетентність тісно пов'язана із таким поняттям, як комунікативна культура, яка, на думку В. Барковського, є “складним

духовно-практичним утворенням особистості, яке охоплює засвоєні соціальні норми та вимоги щодо професійного спілкування, розвинені психологічні механізми комунікативної взаємодії з людьми, набутий досвід комунікативної діяльності” [8]. Слід зазначити, що також велику роль у становленні контактів між людьми, зокрема під час спілкування, відіграють емоції. Особливо це стосується офіцерів-прикордонників, діяльність яких пов’язана із взаємодією з особами, що перетинають державний кордон. Ця комунікація належить до міжособистісної і зазвичай зводиться до діалогу.

**Висновки.** Отже, здійснивши детальний аналіз досліджень, можна узагальнити, що комунікативна компетентність є як необхідною складовою професійної підготовки майбутнього офіцера-прикордонника, так і складовою внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікативної взаємодії. Комунікативна компетентність офіцерів-прикордонників включає такі психологічні компоненти: конативний – включає комунікативні здібності та вміння, що дозволяють встановлювати взаємодію офіцерів-прикордонників з особами, що перетинають державний кордон та вміння усвідомлювати і долати комунікативні бар’єри; емоційний – готовність офіцерів-прикордонників вступати у міжособистісну взаємодію та спроможність ефективно взаємодіяти при постійній видозміні психічних станів, тобто адекватна орієнтація у власному психологічному потенціалі; перцептивний аспект виступає у ролі регулятора процесу спілкування, тобто вибір та застосування офіцерами-прикордонниками конструктивних стратегій поведінки у кожній конкретній ситуації, що передбачає сприйняття партнера по спілкуванню, самого себе та ситуативного контексту.

**Перспективами подальших наукових розвідок у даному напрямі** є дослідження особливостей комунікативної взаємодії офіцерів-прикордонників в умовах професійної діяльності.

### Список використаної літератури

1. Відомчі стандарти культури прикордонної служби : практ. посіб. на щодень. – Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2009. – 52 с.

2. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растенников. – М. : Изд-во МГУ, 1990. – 104 с.
3. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.
4. Заброцький М. М. Комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування / М. М. Заброцький, С. Д. Максименко. – Київ–Житомир : Волинь, 2000. – 32 с.
5. Петрушин С. В. Секреты открытого общения / С. В. Петрушин. – Казань : Татарское книжное изд-во, 1994. – 112 с.
6. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підруч. / Ф. С. Бацевич. – К. : Видавничий центр “Академія”, 2004. – 344 с. – (Альма-матер).
7. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении : книга для учителя / В. А. Кан-Калик. – М. : Просвещение, 1987. – 190 с.
8. Барковський В. П. Формування комунікативної культури у майбутніх працівників кримінальної міліції [Текст] : дис. ... канд. пед. наук : (13.00.04) / В. П. Барковський; Херсонський університет внутрішніх справ. – Херсон, 2003. – 247 с.

*Рецензент – кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник Андрощук О. Ю.*

*Стаття надійшла до редакції 24.10.2014.*

**Франчук Ю. В. Психологические аспекты коммуникативной компетентности офицеров-пограничников в условиях профессиональной деятельности**

В статье раскрыты психологические аспекты коммуникативной компетентности пограничников в условиях профессиональной деятельности. Определено, что коммуникативная компетентность офицеров-пограничников включает такие психологические компоненты, как когнитивный, эмоциональный и перцептивный.

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, профессиональная деятельность, будущие офицеры-пограничники.

*Franchuk Yu. V. Psychological aspects of communicative competence of border guard officers in their professional activity*

Communicative competence has a special place in the preparations for future professional activities border guard officers, since the specificity of professional activities guards involves the willingness and ability to communicate effectively, both in the military team and with persons crossing the state border. That is why the military experts should have communication skills, experience and personal style of interpersonal interaction at the proper level. From the quality of communication depends on its efficiency in border control checkpoints, the image of the state, the degree of awareness management, efficiency effects on persons crossing the state border, morale and team.

The border guard must properly use the skills of communicative interaction with a view to the most effective performance of tasks for the protection of state border. That's why nowadays communicative competence of border guard officers is an important factor for effective conducting of its official activities for the state border protection.

To analyze, the research can be summarized that the communicative competence as a necessary component of training future officers, border guards and an integral internal resource needed to build an effective communicative interaction. Communicative competence of border guard officers include such psychological components: connotative (includes communication skills and abilities that allow to establish the interaction of border guard officers and persons crossing the state border and the ability to recognize and overcome communication barriers); emotional (border guard officers' willingness to engage in interpersonal communication and the ability to interact effectively with the constant modification of mental states that is adequate orientation in their own psychological capacities); perceptual aspect acts as a regulator of the communication process, the selection and application of design strategies for border officers' behavior in each situation involves the perception of the communication partner, himself and situational context.

**Keywords:** *communicative competence, professional activities, future officers, border guards.*