

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ВОЛИНСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ**

Кафедра практичної психології та психодіагностики

на правах рукопису

ГРИЦУК ЯНА РОМАНІВНА

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯК ОЗНАКИ ПРОФЕСІЙНОСТІ У
ПРИКОРДОННИКІВ**

Спеціальність: 053 Психологія

ОП «Практична психологія (психологічне консультування та
психотерапія)»

Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Науковий керівник:

**МЕЛЬНИК АНТОНІЙ
ПЕТРОВИЧ,**

кандидат психологічних наук,
доцент кафедри практичної
психології та психодіагностики

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол №

засідання кафедри практичної
психології та психодіагностики

від _____ 2025 р.

Завідувач кафедри

доцент, проф. Магдисюк Л.І. _____

(підпис)

ЛУЦЬК – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ	10
1.1. Поняття «комунікативної компетентності» у психології	10
1.2. Основні складові комунікативної компетентності	15
1.3. Психологічні особливості комунікативної компетентності, як ознаки професійності у прикордонників	19
Висновок до першого розділу	26
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ПРИКОРДОННИКІВ	27
2.1. Психодіагностичний інструментарій дослідження	27
2.2. Аналіз результатів дослідження комунікативної компетентності у прикордонників	30
Висновок до другого розділу	44
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ПРИКОРДОННИКІВ	46
3.1. Тренінгова програма розвитку комунікативної компетентності, як ознаки професійності у прикордонників	46
3.2. Шляхи вдосконалення комунікативної компетентності у прикордонників	56
Висновок до третього розділу	60
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	67
ДОДАТКИ	71

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасні умови служби у Державній прикордонній службі України вимагають від військовослужбовців не лише високого рівня професійної підготовки, а й добре розвинених комунікативних навичок. Прикордонники щодня взаємодіють з громадянами, іноземцями, представниками правоохоронних органів та міжнародних організацій. Успішне виконання службових обов'язків значною мірою залежить від здатності ефективно комунікувати, налагоджувати професійні контакти та врегульовувати конфліктні ситуації.

Комунікативна компетентність є важливою складовою професійної діяльності прикордонників, оскільки включає вміння чітко та аргументовано висловлювати свої думки, правильно сприймати та аналізувати інформацію, володіти навичками активного слухання, а також контролювати власний емоційний стан у складних та стресових ситуаціях. Недостатній рівень комунікативної компетентності може призводити до непорозумінь, конфліктів та загрожувати ефективності службової діяльності.

Актуальність дослідження також зумовлена сучасними викликами, пов'язаними з гібридними загрозами, зростанням міграційних потоків, необхідністю оперативного прийняття рішень у кризових ситуаціях. У цьому контексті комунікативна компетентність стає важливим чинником професійної надійності, психологічної стійкості та ефективності прикордонників.

Отже, вивчення психологічних особливостей комунікативної компетентності як ознаки професійності у прикордонників є важливим завданням, яке сприятиме підвищенню рівня підготовки військовослужбовців, оптимізації їхньої діяльності та забезпеченню надійного захисту державного кордону України. Саме тому, темою нашого дослідження є: «Психологічні особливості комунікативної компетентності, як ознаки професійності у прикордонників».

Об'єкт дослідження – комунікативна компетентність особистості.

Предмет дослідження – психологічні особливості комунікативної компетентності, як ознаки професійності у прикордонників.

Мета: теоретичне обґрунтувати і емпірично дослідити психологічні особливості комунікативної компетентності, як ознаки професійності у прикордонників.

Для реалізації мети дослідження нами були поставлені наступні **завдання:**

1. Проаналізувати основні підходи до визначення поняття «комунікативної компетентності» у психології.
2. Обґрунтувати теоретичні основи психологічних особливостей комунікативної компетентності у прикордонників.
3. Емпірично дослідити психологічні особливості комунікативної компетентності, як ознаки професійності у прикордонників.
4. Розробити тренінгову програму розвитку комунікативної компетентності у прикордонників.

Для розв'язання поставлених завдань застосовувався комплекс методів:

- 1) теоретичний аналіз і узагальнення наукової літератури з проблематики дослідження;
- 2) діагностичні стандартизовані методики: тест комунікативної та організаторської схильності (КОС); методика «Діагностика комунікативної компетентності»; методика діагностики емпатійних здібностей (В. Бойко); тест Томаса-Кілманна «Стратегії поведінки у конфлікті»; оцінка емоційного інтелекту за методикою Н. Холла.
- 3) методи математико-статистичної обробки даних.

Експериментальна база дослідження: у дослідженні приймали участь 60 осіб – прикордонники.

Теоретичне значення дослідження полягає в поглибленні психологічних знань про особливості комунікативної компетентності, як ознаки професійності у прикордонників.

Практична значущість роботи. Результати дослідження можуть бути використані у роботі з студентами, при написанні наукових, курсових, дипломних та інших робіт, пов'язаних з даною проблематикою, а також можуть бути допоміжними при роботі практичних психологів.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, 3-х розділів, висновків до кожного розділу, загального висновку, списку використаних джерел, додатків.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ

1.1. Поняття «комунікативної компетентності» у психології

Термін «комунікативна компетентність» не є новим у педагогічній та психологічній літературі, однак однозначна трактовка цього поняття на сьогодні відсутня. Найчастіше комунікативну компетентність розглядають як здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з людьми. До складу комунікативної компетентності включають певну сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне здійснення комунікативного процесу.

На думку українських науковців (Г. Данилова, О. Ситник, О. Лошкіна, О. Пометун, Т. Смагіна), компетентність включає не лише професійні знання, навички та досвід, але й здатність ефективно використовувати їх у професійно-практичній діяльності. Міжнародний департамент стандартів для навчання, досягнення та освіти (International Board of Standards for Training, Performance and Instruction (IBSTPI)) визначає поняття компетентність як здатність кваліфіковано здійснювати діяльність, виконувати завдання та роботу [16].

Вказується, що компетентність складається з набору знань, навичок та відношень, що дозволяють особистості діяти та виконувати функції, спрямовані на досягнення визначених стандартів у професійній галузі або певній діяльності. Таким чином, компетентність розуміємо як більш широке поняття, складовими якого може бути сукупність певних компетенцій.

У психолого-педагогічних дослідженнях комунікативна компетентність розуміється:

- як складне утворення, що включає знання соціально-психологічних факторів і уміння використовувати їх у конкретній діяльності, розуміння

мотивів, інтенцій, стратегій поведінки, фрустрацій, як своїх власних, так і партнерів по спілкуванню, уміння розібратися в групових соціально-психологічних проблемах, осмислення можливих перешкод на шляху до взаємного розуміння, оволодіння технологією та психотехнікою спілкування;

- як система внутрішніх засобів регулювання комунікативних дій;

- як заснова на знаннях, чуттєвому досвіді та вільному володінні засобами спілкування здатність особистості орієнтуватися в ситуаціях спілкування;

- як складне утворення, що включає пізнавальний, емоційний та поведінковий компоненти;

- як певна інтегральна характеристика спілкування, у якій опосередковано виражаються морально-світоглядні установки особистості, її загальна та професійна спрямованість, рівень комунікабельності [1].

Комунікативна компетентність інтерпретується вченими як здатність людини встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. До її складу входить певна сукупність знань та умінь, що забезпечують ефективний перебіг комунікативного процесу. Комунікативна компетентність розглядається як ступінь оволодіння певними нормами спілкування, поведінки, як результат наочування, засвоєння соціально-психологічних еталонів, стандартів, стереотипів поведінки, оволодіння технікою спілкування.

Науковці називають такі фактори комунікативної компетентності: знання в області психології особистості, групи, спілкування; уміння та навички спілкування; корекція і розвиток установок, необхідних для успішного спілкування; здатність адекватно і повно сприймати і оцінювати себе та інших людей, а також взаємини, що виникають між людьми; корекція та розвиток системи ставлень особистості.

Комунікативна компетентність завжди набувається у соціальному контексті. Основними факторами, що детермінують її розвиток, є життєвий досвід людини, її загальна ерудиція, мистецтво, спеціальні наукові методи. Він

настоює на тому, що «акціональний рівень спілкування являє собою комунікативне інобуття дій, заданих колективною цілеспрямованою діяльністю». Усе це, вимагає від особистості усвідомлення (див. рис.1.1.):



Рис.1.1. Вміння особистості у контексті комунікативної компетенції

Таким чином, комунікативна компетентність особистості виступає як певна ідейно-моральна категорія, що регулює всю систему ставлень людини до природного і соціального світу, а також до самої себе, як синтезу цих двох світів [22].

Комунікативна компетентність інтерпретується як здатність людини встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. До її

складу входить певна сукупність знань та умінь, що забезпечують ефективний перебіг комунікативного процесу. Комунікативна компетентність розглядається як ступінь задовільного оволодіння певними нормами спілкування, поведінки, як результат наочування, засвоєння соціально-психологічних еталонів, стандартів, стереотипів поведінки, оволодіння «технікою» спілкування. У зв'язку зі сказаним детальніше розглянемо проблему комунікативних здібностей людини.

Комплексне вивчення комунікативних здібностей вимагає проведення досліджень на трьох рівнях:

1) психофізіологічному, коли діагностуються типологічні властивості нервової системи, як загальні, генетично зумовлені, безумовно-рефлекторні, так і специфічно людські, зумовлені і асиметрією мозкової діяльності, і набутими характеристиками;

2) психологічному, при якому визначаються індивідуальні особливості пізнавальних процесів (сприймання, пам'яті, мислення, мовлення) та особистісні особливості (емоційності, тривожності, характеру);

3) соціально-психологічному, який включає визначення успішності діяльності за довгий період з її диференційним аналізом, вивчення особливостей індивідуального стилю діяльності, урахування характеру міжособових взаємин [18].

У ряді експериментальних досліджень встановлено, що природні передумови комунікативних здібностей (а це, насамперед, властивості активації нервової системи та пов'язаного з нею орієнтувального рефлексу) входять до структури складного симптомокомплексу, утвореного поєднанням високої лабільності, хорошої слухової пам'яті та домінуванням функцій першої сигнальної системи. Показано також, що комунікативні здібності індивіда співвідносяться з домінуючою активацією правої півкулі головного мозку. Провідними психологічними факторами комунікативних здібностей виступають чутливість, чуйність, уміння оцінити емоційні стани іншої людини, комунікабельність, відповідно такими фізіологічними факторами є

реактивність у вигляді поєднання слабкості і лабільності нервової системи та домінування правопівкульних функцій першої сигнальної системи.

Комунікативна компетентність має охоплювати такі сфери:

- компетентність у здійсненні перцептивної, комунікативної та інтерактивної функцій спілкування;

- компетентність у реалізації, насамперед, суб'єкт-суб'єктної взаємодії з партнерами по спілкуванню (зрозуміло, що спілкування за типом розпоряджень, наказів, інструкцій, вимог тощо (суб'єкт-об'єктна модель взаємодії) також освоєне випускником, однак його використання носить ситуативний характер);

- компетентність у розв'язанні як продуктивних, так і репродуктивних задач;

- компетентність у реалізації як поведінкового, операційно-інструментального, так і особистісного, глибинного рівня спілкування [7].

Таким чином, сформована комунікативна компетентність надає можливість фахівцю успішно вступати у різного роду (вербальні та невербальні, усні й письмові) контакти для вирішення комунікативних задач (передачі інформації, ведення переговорів, встановлення та підтримки контактів, інші).

1.2. Основні складові комунікативної компетентності

Розглядаючи комунікативну компетентність необхідно визначити її структурні компоненти. Існує кілька підходів розгляду цієї проблеми, вчені сфокусовані:

- на знаннях та здібностях, необхідних для спілкування;
- на описі структури комунікативної компетентності, що здійснюється через комунікативні вміння;
- на комунікативних знаннях, здібностях та навичках, що являються структурними елементами комунікативної компетентності.

Ми вважаємо, що комунікативна компетентність – це один із основних компонентів професійної готовності, що включає знання про способи цілеспрямованого використання мовних засобів для вирішення завдань спілкування; високий рівень володіння рідною та іноземною мовами; володіння культурою спілкування, знання національної культури, менталітету, володіння інформаційно-комп'ютерними технологіями, особову готовність, що забезпечить співпрацю і взаємодію співробітників колективу.

Для розуміння феномену комунікативної компетентності в цілому важливими є її складові:

- 1) комунікативно-діагностична (діагностика соціально-психологічних ситуацій);
- 2) комунікативно-прогностична (передбачення результатів спілкування);
- 3) комунікативно-програмуюча (підготовка до комунікації);
- 4) комунікативно-організаційна (засоби при-вертання уваги до предмета комунікації) [23].

Існують різні підходи до визначення складу комунікативної компетентності. Так, Д. Хаймс у своїх працях виділяв такі компоненти: лінгвістичний (правила мови); соціально-лінгвістичний (правила діалектної

мови); дискурсивний (правила побудови змістового висловлювання); стратегічний (правила підтримки контакту із співрозмовником).

У свою чергу, враховуючи результати попередніх дослідників, О. В. Сидоренко, зазначає, що комунікативна компетентність включає (див. рис. 1.2.).

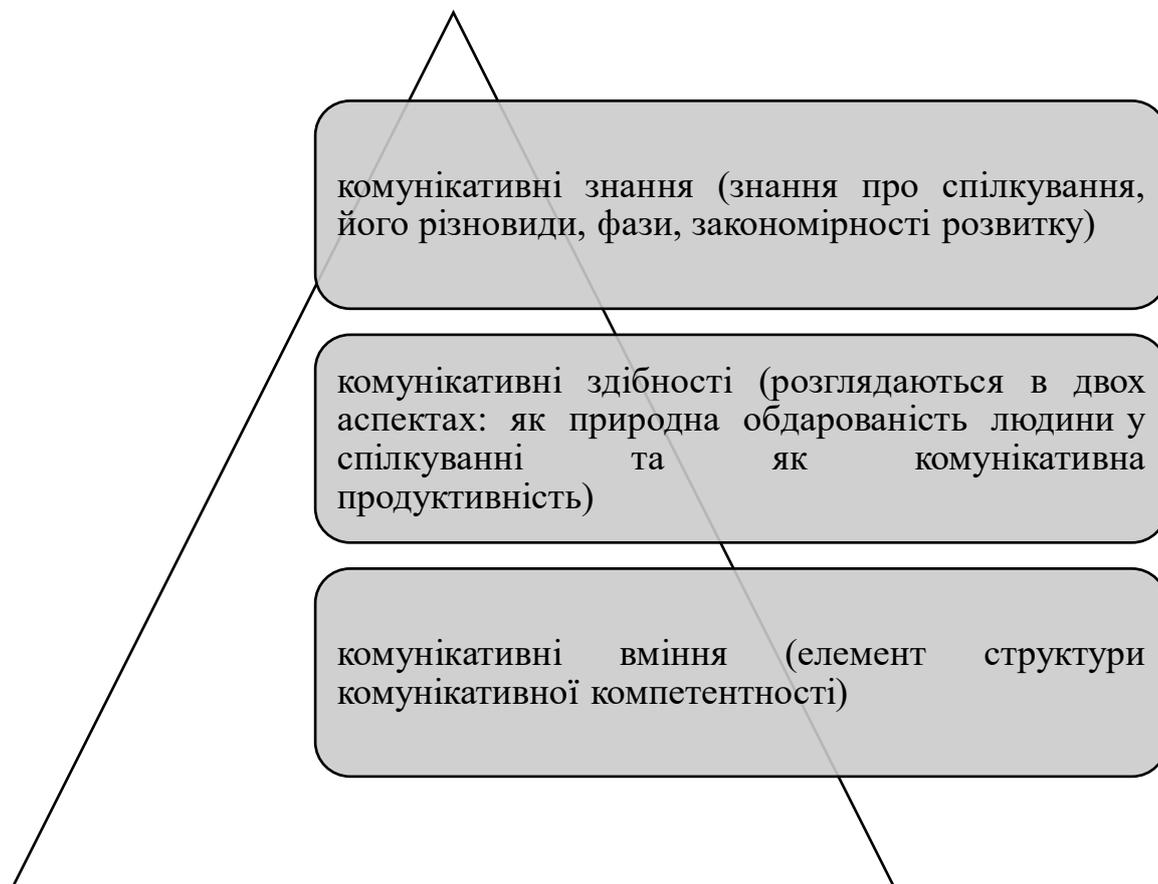


Рис. 1.2. Складові компоненти комунікативної компетентності

Варто більш детально звернути увагу та охарактеризувати комунікативні вміння, які у свою чергу поділяються на прості та складні. До простих комунікативних вмінь відносяться: вміння вербального і невербального спілкування (вміння людини говорити, слухати, а також використовувати жести, міміку, пантоміміку, погляд та інші невербальні засоби); вміння «подавати себе» у спілкуванні з певною аудиторією; вміння правильно розподіляти свою увагу; вміння керувати своєю поведінкою в спілкуванні; вміння соціальної перцепції (сприймати та розуміти внутрішній

стан партнера за зовнішніми ознаками); вміння здійснювати прогнозування реакції партнера по спілкуванню [3].

У той же час до складних комунікативних вмінь людини відносять: вміння встановити діловий та емоційний контакт з партнерами; вміння здійснювати «комунікативну атаку»; вміння втримати і перехопити ініціативу в спілкуванні; вміння організувати пристосування у спілкуванні; вміння спрямовувати процес спілкування на розв'язання поставлених завдань.

До комплексу комунікативних знань та вмінь, що складають комунікативну компетентність фахівця, дослідники відносять наступні:

- знання норм та правил спілкування (ділового, повсякденного, святкового тощо);
- високий рівень мовленнєвого розвитку, що дозволяє у процесі спілкування вільно передавати і сприймати інформацію;
- розуміння невербальної мови спілкування;
- уміння вступати в контакт з людьми з урахуванням їх статевих, вікових, соціокультурних, статусних характеристик;
- уміння вести себе адекватно ситуації та використовувати її специфіку для досягнення власних комунікативних цілей;
- уміння впливати на співрозмовника таким чином, щоб схилити його на свій бік, переконати у силі своїх аргументів;
- здатність правильно оцінити співрозмовника як особистість, як потенційного конкурента або партнера й обирати власну комунікативну стратегію в залежності від цієї оцінки;
- здатність викликати у співрозмовника позитивне сприйняття власної особистості [37].

Усі названі характеристики мають бути притаманні фахівцям будь якої галузі, тому комунікативна компетентність є невід'ємною складовою професійної підготовки.

З метою забезпечення якісної реалізації процесу формування комунікативної компетентності необхідно чітко визначити її структуру.

Комунікативна компетентність охоплює знання, навички та установки, які дозволяють людині правильно будувати комунікацію, розуміти інших і досягати комунікативних цілей. Охарактеризуємо структуру комунікативної компетентності:

1) *лінгвістична компетентність*: знання граматики, словникового запасу, фонетики, орфографії; уміння правильно будувати речення та висловлювати думки;

2) *соціолінгвістична компетентність*: уміння використовувати мову відповідно до соціальних норм, контексту; розуміння формальності/неформальності мовлення; врахування культурних особливостей співрозмовника;

3) *дискурсивна компетентність*: здатність логічно й зв'язно будувати тексти; вміння підтримувати бесіду, розвивати думку; володіння засобами зв'язності (наприклад, використання сполучників, займенників);

компетентність: вміння виходити з комунікативних труднощів (наприклад, пояснювати іншими словами, використовувати жести); використання різних стратегій для досягнення комунікативної мети;

5) *соціокультурна компетентність*: розуміння культурних особливостей країни чи групи, мову яких використовує людина; уміння адаптувати комунікацію до норм і традицій співрозмовника;

б) *прагматична компетентність*: уміння коректно використовувати мовні засоби відповідно до ситуації; здатність розуміти підтекст, гумор, іронію [25].

Отже, розвинена комунікативна компетентність сприяє успішному спілкуванню в будь-якій сфері життя – від побутових ситуацій до професійного середовища.

1.3. Психологічні особливості комунікативної компетентності, як ознаки професійності у прикордонників

Останні події кардинально змінили інформаційну сферу в усьому світі та перевернули життя багатьох українців з ніг на голову: перерозподіл побутових речей, зміна місця проживання, постійний стрес, панічні атаки та байдужість. Стан розгубленості – одна з реакцій на ситуації, коли реальність не відповідає очікуванням. Наша країна переживає важкий період – війну. Після повномасштабного вторгнення Росії в Україну кожен українець відчув неминучі наслідки війни для психологічного здоров'я.

Окрім постійної загрози фізичної шкоди під час війни, багато українців зазнали психологічної шкоди. Постійна тривога за своє життя та тих, кого вона любить, екзистенційний вибір, з яким людина ніколи раніше не стикалася. Війна страшна й хаотична, і всі ми відчули на собі її вплив на психічне здоров'я. Де б ти не був сьогодні, всі навколо знають, що відбувається в Україні. Історія кожної людини потребує ретельного дослідження та вибору відповідної стратегії допомоги.

Однією з важливих професій сучасності, яка має чіткі вимоги до особистісних, фізичних та психічних характеристик, є військова діяльність. Характер та зміст виконання професійних обов'язків військовослужбовця в пункті постійної дислокації передбачає цілодобове виконання наказів та розпоряджень, слідування вимогам Статуту Збройних сил України, несення варту та виконання завдань специфіки роду військ і служб.

Бойова діяльність, передбачена захистом територіальної цілісності та суверенітету держави, ставить перед військовослужбовцем нові вимоги і завдання. Постійна загроза життю і здоров'ю, негайне виконання бойових наказів, одночасне використання зброї та слідування за стратегією бою, швидка зміна бойової обстановки, погодно-кліматичні умови, відсутність сну та звичних санітарно-гігієнічних умов, зміна харчування та мінімізація відпочинку – все це вимагає від військовослужбовця стійкості, ефективного

виконання бойових (спеціальних) завдань та наявності специфічних психологічних характеристик [1].

Важливими особистісними якостями, які мають вплив на професійну діяльність військовослужбовця є: цілеспрямованість, рішучість, самоконтроль, ініціативність та наполегливість. Ставлення військовослужбовця до побратимів та суспільства, військової діяльності та самого себе є основними рисами характеру, що визначають подальший вектор професійного становлення.

Загалом професійна діяльність військовослужбовця має визначатись якісним, кваліфікованим відбором та комплексом військово-професійних заходів. Серед таких можна вважати:

- навчання та просвіта має відбуватись на регулярній основі, включати весь офіцерський склад та окремі підрозділи;
- здібності, вміння та навички військовослужбовця мають бути визначальними для призначення на посаду;
- включеність позитивної мотивації, заохочення командирів, налагоджена комунікація у військовому колективі;
- конструктивна критика та об'єктивність, підтримка меж субординації;
- сприяння подальшому саморозвитку та самовдосконаленню військовослужбовця [32].

Виконання бойових (спеціальних) завдань, зокрема в районах ведення бойових дій вимагає від військовослужбовця високого рівня поведінкової регуляції, нервово-психічної стійкості та адаптаційних можливостей. Тому на етапі підготовки до бойових дій обов'язково має бути здійснена психоедукація з прояву можливих негативних психічних станів (паніка, шок, заціпеніння тощо), проведення бойового злагодження підрозділу на полігоні, максимально наближеного до ведення бойових дій, психологічні заняття з формування психічної стійкості військовослужбовця до екстремальних умов бою.

Професійна компетентність – це наявний, результативний рівень підготовленості фахівця, який виявляється в опануванні професією, досвіді.

Професійна компетентність визначається як якісна характеристика ступеня оволодіння прикордонником своєю професійною діяльністю і передбачає усвідомлення своїх прагнень до даної діяльності, уявлень про свою соціальну роль, оцінку своїх особистісних рис та якостей як майбутнього фахівця-прикордонника, співвіднесення результатів цієї оцінки з об'єктивними вимогами до цієї діяльності, регулювання на цій основі свого професійного становлення, зростання, самовдосконалення.

Очевидно, що складовою професійної компетентності фахівця є сукупність психологічних якостей, які є важливими для його діяльності. Але слід відмітити, що для проведення успішної будь-якої професійної діяльності, в тому числі діяльності прикордонника, необхідною умовою є також наявність певних знань з психології, вміння застосовувати ці знання на практиці [6].

Прикордонники в процесі виконання оперативно-службових задач підлягають впливу великої кількості стресорів, які викликають фізіологічні та емоційні психічні зміни, що нерідко знижують працездатність, негативно впливають на самопочуття. Прикордонник, керуючи соціальними та трудовими процесами, змушений в силу обставин відчувати такі психічні стани як стан невизначеності, дефіциту часу для прийняття оптимального рішення, стан психічної напруженості, гіпервідповідальності, фрустрації, які зумовлені усвідомленням того, що в своїй професійній діяльності він не застрахований від помилок.

Варто зауважити, що для прикордонника важлива емоційна стабільність, яка дозволяє в екстремальних умовах активізувати механізми психологічного захисту, долати страхи, переключати увагу на необхідні раціональні рішення та дії. Таким чином, очевидним є необхідність наявності у ДПСУ певних психологічних рис та якостей, котрі допоможуть забезпечити йому якісне та своєчасне виконання оперативно-службових задач [33].

Комунікативна компетентність є однією з ключових характеристик професіоналізму прикордонників. Основні складові комунікативної компетентності прикордонників (див. рис. 1.3.):

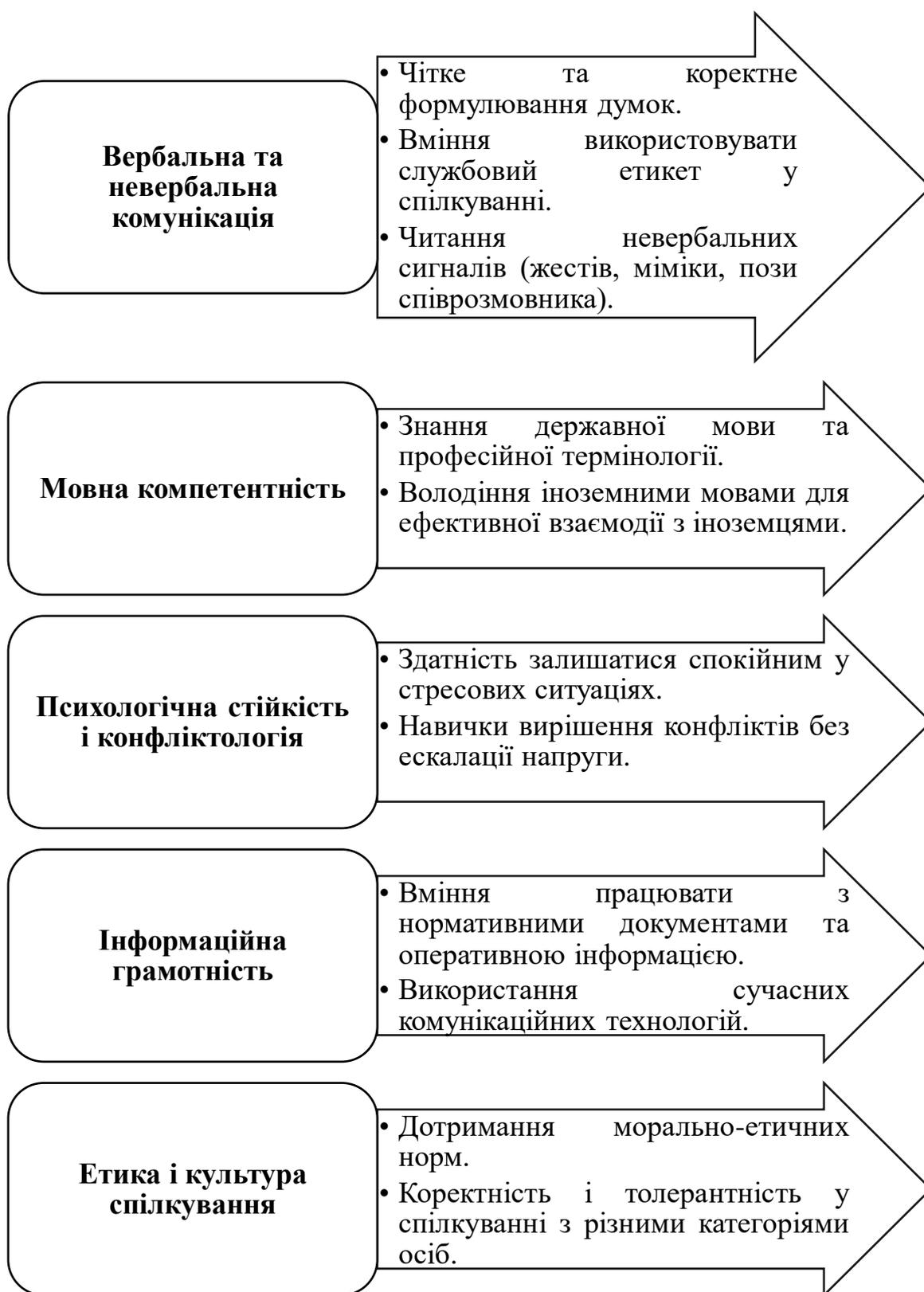


Рис. 1.3. Основні складові комунікативної компетентності прикордонників

Потрібно зазначити, що комунікативна компетентність у професійній діяльності прикордонників дуже важлива: 1) допомагає запобіганню конфліктних ситуацій – грамотна комунікація допомагає врегульовувати суперечності на кордоні; 2) забезпечує державну безпеку – правильне розуміння інформації та її передача сприяють ефективному виявленню загроз; 3) підтримка авторитету прикордонної служби – ввічливе і професійне спілкування формує позитивний імідж державних структур [36].

У статті ВООЗ, опублікованій у медичному журналі Lancet, виділяють діагнози, які найчастіше виникали в цивільних і військових-прикордонників, які пережили війну і брали участь у військових діях:

1. Депресія. Під час війни людей оточує безліч подій і новин, які можуть спровокувати нові випадки депресії, її загострення чи рецидиву. Тяжкість депресії, спричиненої війною, може коливатися від легких, тимчасових епізодів смутку до стійкого депресивного стану. Варто виділити наступні ознаки та симптоми депресії у прикордонників зокрема: відчуття смутку, плаксивість, порожнечі або безнадії; спалахи гніву, дратівливості або розчарування навіть через дрібниці; втрата інтересу або задоволення від більшості або всіх звичайних видів діяльності, таких як секс, хобі, спорт; порушення сну, включаючи безсоння або гіперсомнію; втома та низька енергія змушують навіть невеликі завдання вимагати додаткових зусиль; зниження апетиту і втрата ваги, і навпаки – підвищення апетиту і збільшення ваги; постійне почуття тривоги, хвилювання або неспокою; сповільнене мислення, мова або рухи тіла; почуття нікчемності або провини, прихильність до минулих невдач або самозвинувачення; проблеми з мисленням, концентрацією, прийняттям рішень і пам'яттю; часті або повторювані думки про смерть, суїцидальні думки, спроби самогубства; незрозумілі фізичні проблеми, такі як біль у спині або головний біль.

Симптоми воєнної депресії є важкими і можуть спричинити помітні проблеми у стосунках з іншими людьми або в повсякденній діяльності, наприклад на роботі, у школі чи громадській діяльності.

2. *Посттравматичний стресовий розлад* – комплексний розлад, пов'язаний із пережитою травмою та гострою реакцією на стрес. Такий розлад проявляється, коли людина не має ресурсів психологічно впоратися з гострим травматичним епізодом. На відміну від популярної думки, що цей розлад діагностують усім, хто пережив війну, – це не так. У середньому до 20 % людей, які пережили травматичні події, мають такий стресовий розлад.

До основних симптомів синдрому ПТСР відносяться: «порушення сну; патологічні спогади (нав'язливі повернення); нездатність згадати – амнезія на деякі події (уникнення); надчутливість (підвищена пильність); надзбудження (неадекватна надмобілізація)».

До вторинних симптомів ПТСР відносять: депресію, тривогу, імпульсивну поведінку, алкоголізм, соматичні проблеми, порушення «Его»-функціонування.

3. *Стрес* – неспецифічна відповідь організму на будь-яку зміну умов, які потребують пристосування.

У цьому стані людина допускає помилки в розподілі і переключенні уваги, порушується перебіг когнітивних процесів, спостерігаються порушення координації рухів, недостатні емоційні реакції, сплутаність свідомості і загальмованість будь-якої діяльності.

4. *Апатія* – це стан, коли людина ніби нічого не відчуває, ні до чого не цікавиться, немає сил, мотивації. На жаль, це звична справа під час війни і є нормою в нашій ненормальній дійсності. Але важливо, якщо це зберігається більше 2 тижнів, то це вже може бути симптомом депресії або іншого захворювання. Потім необхідно звернутися до фахівця – психолога, психотерапевта або психіатра, щоб запобігти розвитку більш серйозних захворювань.

Вчені в галузі психології вважають, що головною причиною апатії є розчарування. Коли чогось очікуєш, а цього не відбувається. Також це може виникнути через постійні стреси [9].

5. *Панічна атака (ПА)* – інтенсивні та раптові напади страху, коли немає реальної небезпеки чи видимої причини. Це супроводжується шаленим викидом адреналіну в кров, тому виникає сильна фізична реакція. Панічні атаки почастишали у підлітків і дітей під час війни. Розрізняють наступні симптоми панічної атаки:

- раптовий початок без попередження. Панічні атаки можуть виникнути під час поїздок у маршрутках, метро, за кермом, у торгових центрах, на конференціях чи ділових зустрічах. У реаліях нашого часу авіаудар або вибух поблизу можуть спровокувати напад паніки;

- людині дуже страшно. Вона говорить про страх смерті, почуття нереальності щодо того, що з нею сталося, деперсоналізацію, страх збожеволіти;

- людині здається, що вона може втратити свідомість, прискорене серцебиття, важкість у грудях, задишка, відчуття нестачі кисню;

- запаморочення, потемніння в очах, тиск у голові, головний біль.

Виокремлюють такі методи розвитку комунікативної компетентності у прикордонників:

1) тренінги та навчання (розвиток навичок спілкування, вивчення іноземних мов);

2) психологічна підготовка (робота з емоційним інтелектом, самоконтроль);

3) практичні заняття та моделювання ситуацій (імітація кризових ситуацій для відпрацювання реакцій);

4) робота з громадськістю та взаємодія з іншими службами (покращення комунікативного досвіду) [7].

Таким чином, комунікативна компетентність є важливим фактором успішного виконання службових обов'язків прикордонниками. Вона впливає не лише на їхню ефективність, а й на безпеку та комфорт громадян, які перетинають державний кордон.

Висновок до першого розділу

Отже, період воєнних дій на території України щоденно ставить все нові вимоги перед кожним свідомим громадянином, зокрема перед військовослужбовцем. Адже виконання службових завдань, як в тилу, так і в районах ведення бойових дій, супроводжується щохвилинною загрозою, впливом стрес-факторів, надмірним професійним навантаженням. Сучасний військовослужбовець має поєднувати в собі професійну майстерність, фізичну витривалість та психічну стійкість, сформовані ціннісні орієнтири та життєві смисли.

Комунікативна компетентність є однією з ключових ознак професійності прикордонників, оскільки визначає ефективність їхньої взаємодії з громадянами, колегами та представниками інших служб. Вона охоплює здатність чітко висловлювати думки, розуміти вербальні й невербальні сигнали, володіти мовами, ефективно розв'язувати конфлікти та дотримуватися етичних норм у спілкуванні.

Розвинена комунікативна компетентність сприяє запобіганню конфліктним ситуаціям, підвищенню авторитету прикордонної служби та покращенню державної безпеки. Для її вдосконалення необхідне систематичне навчання, тренінги, психологічна підготовка та практика в реальних умовах.

Таким чином, високий рівень комунікативної компетентності є запорукою успішного виконання службових обов'язків прикордонників і важливим чинником підвищення якості прикордонного контролю.

РОЗДІЛ 2.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ПРИКОРДОННИКІВ

2.1. Психодіагностичний інструментарій дослідження

Для розв'язання визначених завдань нами було використано:

1) комплекс теоретичних методів (аналізу, синтезу та узагальнення) представлених у науковій літературі матеріалів щодо сучасного стану досліджуваної проблеми;

2) емпіричні методи: тест комунікативної та організаторської схильності (КОС); методика «Діагностика загального рівня комунікабельності»; методика діагностики емпатійних здібностей (В. Бойко); тест Томаса-Кілманна «Стратегії поведінки у конфлікті»; оцінка емоційного інтелекту за методикою Н. Холла.

Для проведення дослідження було розроблено основні його етапи, які допомогли у реалізації поставленої мети та завдань.

1. Підготовчий етап: обрано експериментальну вибірку у кількості 60 респондентів (чоловіків); проаналізовано теоретичний матеріал з даної проблематики.

2. Проведення психологічного дослідження:

- *тест комунікативної та організаторської схильності (КОС);*

Мета: визначити рівень комунікативних здібностей та організаторських навичок людини. Тест складається з двох блоків запитань: комунікативні схильності – оцінюють, наскільки легко людина взаємодіє з іншими, підтримує бесіду, вирішує конфлікти та знаходить спільну мову; організаторські схильності – визначають здатність керувати групою, приймати рішення, розподіляти обов'язки та контролювати процеси;

- методика «Діагностика загального рівня комунікабельності»;

Ця методика призначена для визначення рівня комунікабельності людини, її здатності встановлювати контакти, підтримувати розмову, працювати в колективі та вирішувати конфліктні ситуації. Вона допомагає оцінити, наскільки людина товариська, наскільки комфортно почувається у спілкуванні та чи має труднощі у взаємодії з іншими.

Тест містить 16 запитань, на які потрібно дати відповідь «так» або «ні».

- методика діагностики емпатійних здібностей (В. Бойко);

Дослідження рівня емпатії – здатності розуміти емоційний стан інших людей, співпереживати та правильно реагувати на їхні почуття. Методика допомагає визначити, наскільки людина чутлива до емоцій інших та як вона проявляє співчуття у спілкуванні. Описана методика має на меті дослідити вияви емпатії (здатності особистості співпереживати проблемам інших людей). В методиці міститься матеріал для обробки та інтерпретації отриманих результатів (канали емпатії).

- тест Томаса-Кілманна «Стратегії поведінки у конфлікті»;

Методика використовується для визначення переважної стратегії поведінки людини в конфліктних ситуаціях. Тест дозволяє зрозуміти, як людина реагує на конфлікти: чи прагне вона до співпраці, чи уникає суперечок, чи схильна до конкуренції.

Основні стратегії поведінки у конфлікті: конкуренція – людина наполягає на своєму, не враховуючи інтереси інших; співробітництво – прагнення знайти взаємовигідне рішення; компроміс – часткове задоволення потреб обох сторін; уникнення – відхід від конфлікту без його вирішення; пристосування – поступка інтересами заради іншої сторони.

Тест складається з 30 пар тверджень, де потрібно вибрати той варіант, який більше відповідає вашій поведінці.

- оцінка емоційного інтелекту за методикою Н. Холла.

Методика призначена для виявлення здібності особистості розуміти відносини, що репрезентується в емоціях, і керувати своєю емоційною сферою

на основі прийняття рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить п'ять шкал: шкала 1 – «емоційна обізнаність»; шкала 2 – «управління своїми емоціями» (емоційна відхідливість); шкала 3 – «самотивація» (довільне керування своїми емоціями); шкала 4 – «емпатія»; шкала 5 – «розпізнавання емоцій інших людей» (вміння впливати на емоційний стан інших).

3. Аналіз результатів дослідження. Отримані результати обраховувались за допомогою методів математичної статистики. На основі кількісної інформації зроблена якісна обробка результатів.

Надійність та вірогідність результатів дослідження забезпечувалися:

- поглибленим теоретико-методологічним обґрунтуванням вихідних положень дослідження;
- сукупністю методів та методик, адекватних предмету, меті та завданням дослідження;
- репрезентативністю вибірки.

2.2. Аналіз результатів дослідження комунікативної компетентності у прикордонників

Аналіз результатів дослідження за *тестом комунікативної та організаторської схильності (КОС)*, що у прикордонників переважають комунікативні здібності, які становлять 59 % експериментальної вибірки. Сюди відносять вміння і навички, що допомагають особистості у процесі спілкування з оточуючими людьми за допомогою слів і навіть без них: з допомогою мови тіла. Такі прикордонники не тільки прагнуть проявити себе та показати із найкращого боку, але і бажають правильно зрозуміти співбесідника та підтримати розмову.

Ефективні комунікативні здібності у прикордонників – це основа успіху життєдіяльності. Якщо вони правильно розвивалися впродовж життя, то стануть ключем до налагодження всіх міжособистісних відносин, як особистих, так і в процесі служби.

Організаторські здібності становлять 41 % досліджуваних. Вони передбачають вміння працювати в соціально-економічних системах, враховувати естетичні, економічні відносини, оцінювати професійні навички та якості кожного члена групи. На фоні цього відбувається переорієнтація цінностей та постановка нового етап, що полягає в умінні формувати навички колективу як стійкої і динамічної системи (див. рис. 2.1.).

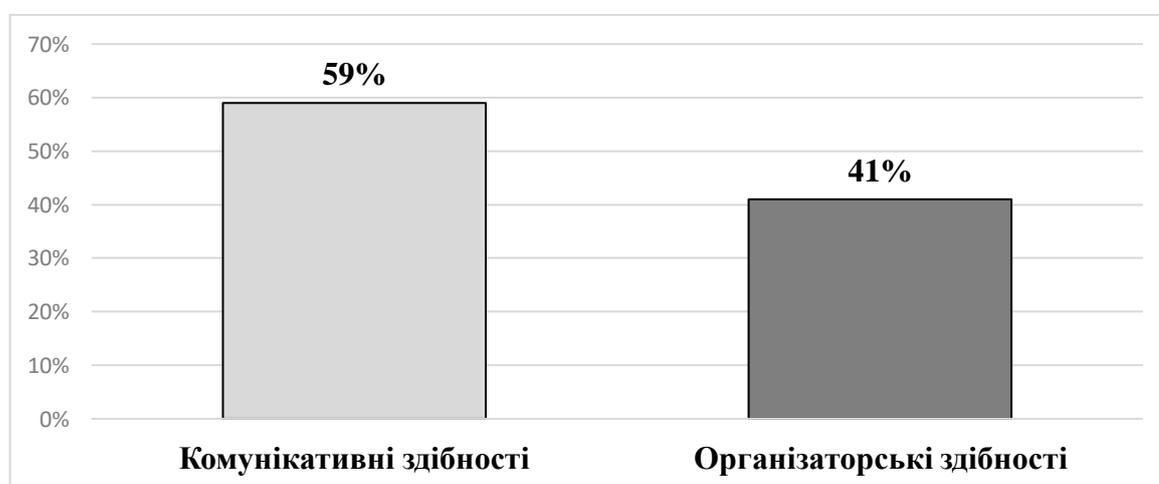


Рис. 2.1. Показники переважаючих здібностей прикордонників

Аналізуючи рівні прояву здібностей у прикордонників можна стверджувати що тут переважає середній рівень. Такі військові прагнуть до контакту з іншими людьми, ніколи не обмежують коло своїх знайомств, чітко відстоюють власну думку та планують наперед роботу. Однак «потенціал» таких схильностей не відрізняється високою стійкістю.

Прикордонники у яких переважає високий рівень комунікативних та організаторських здібностей не розгублюються у новій ситуації, швидко знаходять друзів та постійно намагається розширити коло знайомств. Такі особистості активні, вони займаються громадською діяльністю, допомагають друзям, часто є ініціаторами в спілкуванні, із задоволенням беруть участь в організації громадських заходів, вміють самостійно приймати рішення в екстремальних ситуаціях (див. табл. 1).

Таблиця 1

Рівні переважаючих здібностей

Комунікативні здібності		Організаторські здібності	
Рівень	% досліджуваних	Рівень	% досліджуваних
Низький	5 %	Низький	8 %
Нижче середнього	18 %	Нижче середнього	12 %
Середній	31 %	Середній	54 %
Високий	39 %	Високий	20 %
Дуже високий	7 %	Дуже високий	6 %

Рівень нижче середнього та низький характеризується не бажанням до спілкування, такі досліджувані почувають себе скуто та некомфортно у новій компанії, у вільний час прагнуть побути на самоті. Вони обмежують свої знайомства, переживають труднощі при встановленні контакту із людьми, бояться виступати перед аудиторією. Не знають та не вміють як відстояти свої

права та важко переживають образи. Вони не проявляють ініціативи в громадській діяльності, у багатьох справах уникають прийняття самостійних рішень.

Прикордонники у яких переважає дуже високий рівень комунікативних та організаторських здібностей характеризуються швидкою орієнтацією у складних ситуаціях, невимушеною поведінкою у новому колективі. Вони ініціативні, завжди приймають самостійні рішення та відстоюють власну думку. Такі люди почуваються легко та не вимушено навіть у незнайомих компаніях, люблять та вміють організовувати різноманітне дозвілля, колективні справи, як свої так і інших.

Аналіз результатів дослідження за методикою «Діагностика загального рівня комунікабельності» показав, що прикордонники отримали такі результати:

Високий рівень (30 %) переважає у прикордонників, які легко встановлюють контакти у колективі, охоче взаємодіють з колегами та керівництвом, активно підтримують обмін інформацією.

Вони можуть бути ефективними у ситуаціях, що потребують швидкої координації та командної роботи. Такі прикордонники часто стають неформальними лідерами, що сприяє згуртованості підрозділу (див. рис. 2.2).

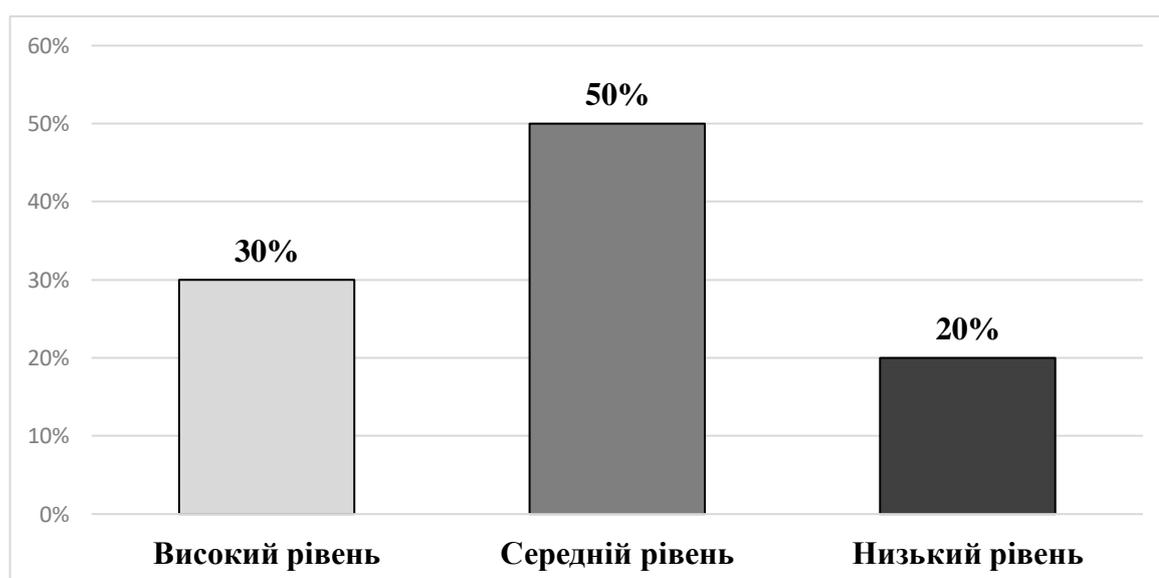


Рис. 2.2. Показники загального рівня комунікабельності у прикордонників

Середній рівень, а саме 50 % досліджуваних – це військовослужбовці, які здатні підтримувати необхідний рівень комунікації, але не завжди виступають ініціаторами. Вони більш вибіркові у контактах, орієнтуються на ситуацію, можуть проявляти замкненість у стресових умовах. У службовій діяльності демонструють достатню взаємодію, однак у кризових ситуаціях можуть потребувати додаткової підтримки.

Низький рівень отримали лише 20 % прикордонників, ця категорія прикордонників має труднощі у встановленні нових контактів, віддає перевагу самостійній роботі. У службовій діяльності можуть виникати проблеми з ефективною передачею інформації, особливо в умовах, де потрібна швидка координація дій. Часто уникають активного обговорення, що може ускладнювати колективну роботу.

Такі результати свідчать про потребу у тренінгах з розвитку комунікативної компетентності та психологічної підтримки.

Варто зауважити, що більшість прикордонників мають достатній рівень комунікабельності (високий і середній), що забезпечує ефективну взаємодію в підрозділі.

Наявність людей з низьким рівнем комунікабельності свідчить про потенційні труднощі у взаємодії, особливо під час виконання завдань у стресових чи бойових умовах.

Для підвищення ефективності колективної діяльності доцільно впроваджувати тренінги з розвитку комунікативних навичок, а також індивідуальну психологічну роботу з військовими, які мають труднощі у спілкуванні.

Тест Томаса-Кілманна «Стратегії поведінки у конфлікті» передбачає визначення 5 стратегій поведінки у конфлікті:

- 1) змагання (конкуренція) – відстоювання власних інтересів, навіть ціною ігнорування інших;
- 2) співпраця – пошук взаємовигідного рішення, врахування інтересів усіх сторін;

- 3) компроміс – взаємні поступки, «золота середина»;
- 4) уникнення – відхід від конфлікту, ухилення від прийняття рішення;
- 5) пристосування – жертва власними інтересами заради збереження відносин чи уникнення напруги.

Стратегія поведінки у конфліктних ситуаціях «змагання» переважає у 25 % прикордонників. Ця частина прикордонників орієнтована на швидке та жорстке відстоювання власної позиції. Такі військові проявляють рішучість і ініціативність, але можуть викликати напругу в колективі. Ефективні у ситуаціях, де потрібне негайне прийняття рішень та чітке виконання наказів (наприклад, у бойових умовах). Ризик – домінування цієї стратегії може призвести до конфліктів у колективі.

Стратегія поведінки «співпраця» становить 30 % прикордонників, що взяли участь у дослідженні. Це прикордонники, які прагнуть врахувати інтереси як свої, так і колег. Вони намагаються знайти оптимальне рішення, готові до діалогу, що підвищує згуртованість підрозділу. Такі військові часто виступають посередниками у вирішенні внутрішніх конфліктів. Сильна сторона – високий рівень командної взаємодії.

Стратегія поведінки у конфліктній ситуації «компроміс» переважає у 20 % досліджуваних. Прикордонники з цією стратегією готові до взаємних поступок. Вони прагнуть досягти згоди, але часто жертвують частиною власних інтересів. Добре працюють у ситуаціях, де важлива швидкість рішення, а не його ідеальність. Ризик – поверхнєве вирішення проблеми без глибокого усунення причин конфлікту.

«Уникнення» як одна із стратегій поведінки у конфлікті становить 15 % досліджуваних. Ці військові намагаються не загострювати ситуацію, часто уникають обговорення проблеми. У службовій діяльності це може призводити до накопичення невирішених питань. Водночас уникнення може бути корисним у короткострокових ситуаціях (наприклад, щоб дати час емоціям вщухнути). Проте надмірне використання цієї стратегії може знижувати ефективність підрозділу (див. рис. 2.3.).

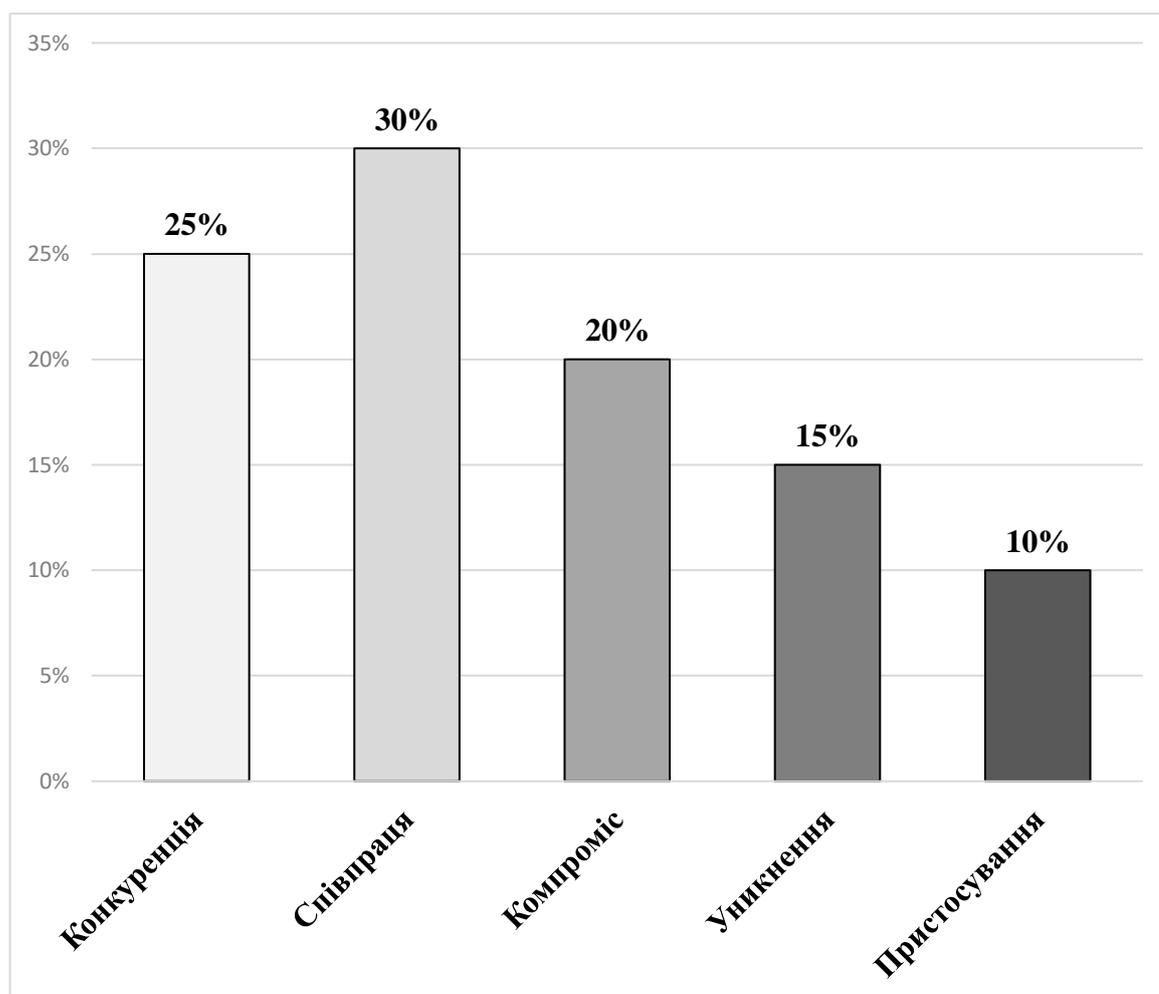


Рис. 2.3. Стратегії поведінки прикордонників у конфліктних ситуаціях

Стратегія поведінки у конфліктних ситуаціях «пристосування» переважає у 10 % учасників. Це прикордонники, які схильні жертвувати власними інтересами заради уникнення конфлікту або збереження добрих стосунків. Вони корисні для підтримання спокою в колективі, але можуть відчувати внутрішнє напруження від постійних поступок. Ризик – зниження особистої мотивації та відчуття несправедливості.

Отже, на основі отриманих результатів за методикою варто зробити такі висновки: 55 % прикордонників (співпраця + компроміс) орієнтовані на конструктивне вирішення конфліктів, що позитивно впливає на згуртованість підрозділу; 25 % (змагання) готові до рішучих дій, що важливо для оперативних рішень, але може створювати напруження в команді; 25 %

(уникнення + пристосування) уникають конфліктів, що знижує відкритість у колективі та потребує розвитку впевненості у власній позиції.

Методика *діагностики емпатійних здібностей* (В. Бойко) вимірює загальний рівень емпатії та 6 компонентів: раціональний, емоційний, інтуїтивний канали, установки, що сприяють емпатії, проникаюча здатність та ідентифікація.

Аналіз отриманих результатів у прикордонників показав, що щодо загального рівня емпатії ми отримали такі показники: дуже високий 18 % опитуваних; середній – 52 % досліджуваних; знижений – 22 % прикордонників; дуже низький – 8 % осіб, які взяли участь у дослідженні (див. рис. 2.4.).

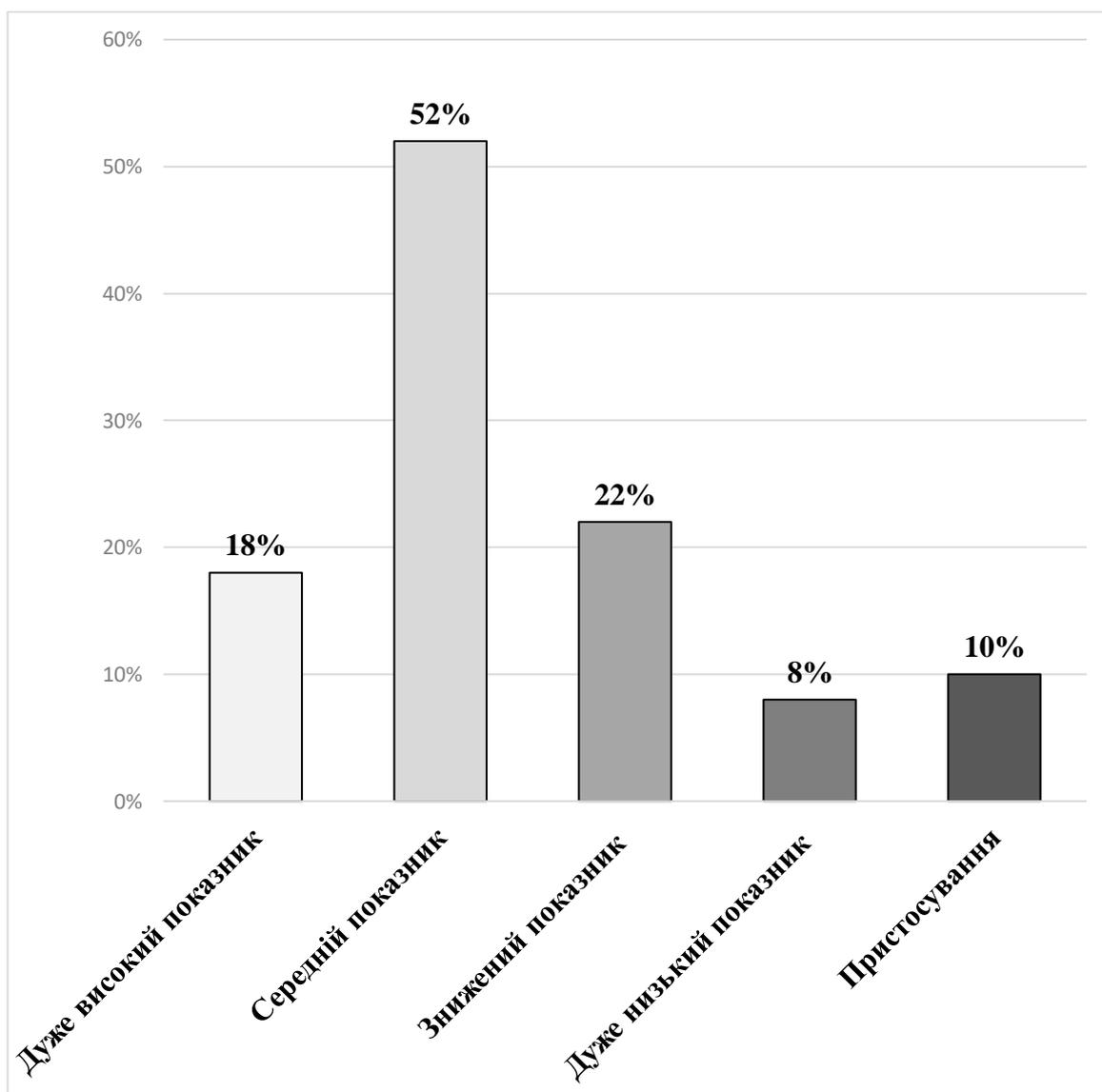


Рис. 2.4. Загальні показники емпатії у прикордонників

Отже, ми бачимо, що 70 % особового складу мають від достатнього до високого потенціалу до співпереживання й розуміння станів інших — цього достатньо для ефективної взаємодії з колегами, цивільними та затриманими. Водночас 30 % (знижений/дуже низький) — група ризику для деформації спілкування під стресом і емоційного вигорання.

Наступним етапом у методиці було визначення каналів емпатії.

1. Раціональний канал, що передбачає усвідомлений інтерес до людини отримав такі показники: високий рівень – 41 % ; середній рівень – 45% опитуваних; низький рівень – 14 % прикордонників. Раціональний канал емпатії передбачає уважність до сигналів поведінки, причин учинків, розуміння мотивів.

2. Емоційний канал, що передбачає емоційний резонанс, співпереживання отримав такі показники: високий рівень – 36 %; середній рівень – 44 %; низький – 20 % досліджуваних.

Емоційний канал емпатії у прикордонників передбачає швидке «налаштування» на стан співрозмовника. Люди з високими показниками краще деескалюють конфлікт.

3. Інтуїтивний канал, що передбачає роботу за умов браку інформації отримав такі показники: високий рівень – 33%; середній рівень – 47 %; низький рівень – 20 % опитуваних. Високі показники інтуїтивного каналу емпатії передбачає швидке рішення у прийнятті оперативних ситуацій. Проте є і ризику, що включають інтуїтивні помилки під впливом упереджень або втоми прикордонників.

4. Установки, що сприяють емпатії, що передбачає ціннісну готовність цікавитись іншими отримали такі показники: сприятливі установки виражені у 48 % досліджуваних; помірні – 38 %; несприятливі (бар'єри) притаманні 14 % опитуваних. Це норми або ж переконання про готовність підтримати інших, що передбачає зниження цинізму, розвиток поваги до меж іншого, антистигматизаційні модулі.

5. Проникаюча здатність, що передбачає створення довіри, «відкриття» співрозмовника отримала такі показники: високий рівень – 35%; середній рівень – 43 %; низький рівень – 22 % досліджуваних. Прикордонники з високими показниками проникаючої здатності легко встановлюють контакт із закритими людьми (свідки, постраждалі, затримані).

6. Ідентифікація, що передбачає уміння стати «на місце іншого» у прикордонників: високий рівень – 31 %; середній рівень – 46 %; низький рівень – 23 %.

У прикордонників з високими показниками краще прогнозування реакцій, гуманність рішень. Проте, важливо не втрачати професійну дистанцію, щоб уникнути емоційного злиття.

Варто зауважити, що домінування середніх і високих рівнів за раціональним та інтуїтивним каналами у прикордонників підтримує якість рішень у стресі.

Військові з високим емоційним каналом потребують навичок саморегуляції.

Наступним етапом нашої роботи є аналіз методики *оцінка емоційного інтелекту за методикою Н. Холла*. Ми проаналізували кожну з шкали за всіма рівнями.

Емоційна обізнаність у прикордонників передбачає уміння усвідомлювати та ідентифікувати власні емоції, відстежувати їхній вплив на поведінку. У досліджуваних такі показники:

- низький рівень становить 5 % опитуваних. Такі люди погано усвідомлюють свої почуття, часто не розуміють причин власного настрою. Це може призводити до імпульсивних рішень у стресових умовах. У прикордонників виникає ризик неконтрольованих реакцій у конфліктних ситуаціях;

- середній рівень становить 25 % досліджуваних. У таких людей емоції усвідомлюються, але не завжди одразу. Є здатність частково контролювати

власні стани. Прикордонник може адекватно діяти у більшості службових ситуацій, але іноді допускає емоційні зриви;

- високий рівень становить 70 % досліджуваних. Такі люди чітко розпізнають свої емоції. Прикордонник швидко аналізує свій стан, зберігає холонокровність і приймає обдумані рішення (див. табл. 2).

Таблиця 2

Показники емоційного інтелекту у прикордонників

Шкала	Рівень і показник		
	НР	СР	ВР
Емоційна обізнаність	5 %	25 %	70 %
Управління своїми емоціями	10 %	45 %	45 %
Самомотивація	15 %	60 %	25 %
Емпатія	5 %	40 %	55 %
Розпізнавання емоцій інших	15 %	50 %	35 %

Шкала «управління своїми емоціями» передбачає здатність стримувати, коригувати і конструктивно використовувати власні емоції. У прикордонників ми отримали такі показники:

- низький рівень, що становить 10 % опитуваних передбачає емоційні зриви, агресивність, схильність до афектів. Людина «пливе за емоціями». У прикордонників – небезпека ескалації конфліктів із цивільними чи колегами;

- середній рівень становить 45 % опитуваних. Такі прикордонники частково володіють власними емоціями. Їм вдається контролювати себе у простих ситуаціях, але під сильним стресом з'являються труднощі. Прикордонник здатний до дисципліни, однак потребує тренувань у стресостійкості;

- високий рівень становить 45 % досліджуваних, що взяли участь у опитуванні. У таких людей емоції керовані. Людина вміє залишатися

спокійною навіть у кризі. Для прикордонника — це здатність уникати емоційних конфліктів, діяти впевнено та стабільно.

Шкала «самотивація» передбачає здатність спрямовувати емоції на досягнення цілей, підтримувати працездатність, самоконтроль і наполегливість. Ми отримали такі показники:

- низький рівень, що становить 15 % досліджуваних. У них відбувається швидка втрата інтересу, залежність від зовнішніх стимулів. У прикордонників – зниження дисципліни, схильність «здаватися» під тиском;

- середній рівень переважає у 60 % опитуваних. Такі люди вміють себе мотивувати у звичних умовах, але у них є труднощі у складних ситуаціях. Прикордонник виконує службові завдання, проте може потребувати зовнішнього підкріплення (наказів, заохочення);

- високий рівень переважає у 25 % досліджуваних. У таких людей є висока внутрішня мотивація, цілеспрямованість, наполегливість у досягненні мети. У прикордонників – прояв стійкості, готовності працювати навіть у складних умовах.

Шкала «емпатія» характеризує здатність співпереживати, розуміти стан інших людей, враховувати їхні емоції у взаємодії. Ми отримали такі показники:

- низький рівень становить 5 % досліджуваних. У таких людей переважає байдужість, труднощі у розумінні почуттів інших. У прикордонників – ризик грубого ставлення до людей, низька ефективність у роботі з цивільними;

- середній рівень становить 40 % опитуваних. У прикордонників емпатія проявляється, але не завжди. Людина може зрозуміти емоції інших, якщо приділить увагу. Прикордонник загалом доброзичливий, але у стресі може втратити чутливість;

- високий рівень становить 55 % досліджуваних. У них висока чутливість до емоцій інших, уміння співпереживати. Прикордонники з таким рівнем краще згладжують конфлікти, знижують напругу у взаємодії.

Шкала «розпізнавання емоцій інших» передбачає здатність розуміти емоційний стан співрозмовника за невербальними сигналами та впливати на нього. Ми отримали такі показники:

- низький рівень становить 15 % опитуваних. Людина погано «читає» інших, не помічає міміки, тону, жестів. У прикордонників – зниження ефективності контролю на КПП, ризик пропустити агресивно налаштованих осіб;

- середній рівень становить 50 % досліджуваних. У таких людей є здатність до розпізнавання емоцій, але з похибками. Прикордонники можуть виявити напруженість, але не завжди вчасно реагують;

- високий рівень становить 35 % людей. Людина добре «зчитує» емоційні сигнали та коригує поведінку. Прикордонники здатні швидко оцінити ситуацію, вчасно попередити конфлікт або небезпеку.

Варто наголосити на тому, що високі результати у прикордонників свідчать про гармонійний емоційний інтелект, стресостійкість та лідерський потенціал.

Середні результати – це «норма», яка забезпечує достатній рівень функціонування, але потребує розвитку.

Низькі результати вказують на ризик проблем у комунікації, дисципліні та прийнятті рішень.

Отже, на основі отриманих результатів дослідження ми можемо розробити портрет прикордонників за рівнем комунікативної компетентності:

1. Прикордонник з високим рівнем комунікативної компетентності. Характеристика: впевнено встановлює контакт із подорожніми та колегами; легко адаптується до нових ситуацій та різних культурних контекстів; вміє висловлювати думки чітко, без двозначностей, вживає «Я-висловлювання»; демонструє високий рівень емпатії, розпізнає емоції людей та реагує відповідно; здатен контролювати власні емоції і деескалювати конфлікти.

Сильні сторони на службі:

- швидке налагодження контактів у стресових ситуаціях;

- ефективна командна взаємодія та лідерство;
- висока стресостійкість і самоконтроль.

Можливі зони розвитку: може потребувати додаткової підготовки у складних міжкультурних комунікаціях. У конфлікті обирає стратегію співпраці або компромісу.

2. Прикордонник із середнім рівнем комунікативної компетентності

Характеристика: контакти встановлює вибірково, залежно від ситуації; частково володіє навичками активного слухання та емпатії; середньо контролює емоції, іноді проявляє стрес або нетерпимість; часто потребує підказок при управлінні конфліктами чи організації групи.

Сильні сторони на службі:

- виконує службові інструкції та завдання;
- здатний адаптуватися до знайомих ситуацій;
- може працювати у команді з підтримкою досвідчених колег.

Зони розвитку: розвиток емоційного інтелекту та емпатійності; поліпшення навичок ведення конструктивного діалогу та переговорів; підвищення здатності до ініціативності та організаторських дій. У конфлікті обирає компроміс, але інколи уникає рішення проблеми.

3. Прикордонник із низьким рівнем комунікативної компетентності.

Характеристика: важко встановлює контакт із людьми; обмежена здатність до активного слухання та емпатії; часто емоційно реагує на стресові ситуації, конфлікти або непередбачувані дії подорожніх; уникає організації групових дій, не проявляє ініціативу.

Сильні сторони на службі:

- виконує стандартні завдання під керівництвом досвідчених колег.

Зони розвитку: розвиток навичок комунікації, емпатії та емоційного контролю; тренінги зі стресостійкості та управління конфліктами; підвищення комунікабельності та здатності до командної роботи. У конфлікті або уникає ситуації, або вступає у суперництво без розрахунку наслідків (див. рис. 2.5.).



Прикордонник із високим рівнем комунікативної компетентності

- впевнено встановлює контакт; легко адаптується до нових ситуацій;
- **сильні сторони на службі:** ефективна командна взаємодія та лідерство; висока стресостійкість і самоконтроль.

Прикордонник із середнім рівнем комунікативної компетентності

- контакти встановлює вибірково, залежно від ситуації;
- **сильні сторони на службі:** виконує службові інструкції та завдання; здатний адаптуватися до знайомих ситуацій.



Прикордонник із низьким рівнем комунікативної компетентності

- обмежена здатність до активного слухання та емпатії; часто емоційно реагує на стресові ситуації;
- **сильні сторони на службі:** виконує стандартні завдання під керівництвом досвідчених колег.

Варто зауважити, що прикордонники з високим рівнем комунікативної компетентності ефективно вирішують конфлікти, підтримують імідж служби та координують колег.

Ті, хто з середнім рівнем, потребують цілеспрямованого тренінгу для вдосконалення емпатії та стресостійкості.

Низький рівень сигналізує про необхідність системної підготовки, включно з рольовими іграми, тренінгами емоційного інтелекту та практикою командної взаємодії.

Висновок до другого розділу

Отже, за результатами емпіричного дослідження ми провели такі методики: тест комунікативної та організаторської схильності (КОС); методика «Діагностика загального рівня комунікабельності»; методика діагностики емпатійних здібностей (В. Бойко); тест Томаса-Кілманна «Стратегії поведінки у конфлікті»; оцінка емоційного інтелекту за методикою Н. Холла.

Аналіз результатів дослідження показав, що у прикордонників переважають комунікативні здібності, які становлять 59 % експериментальної вибірки. Сюди відносять вміння і навички, що допомагають особистості у процесі спілкування з оточуючими людьми за допомогою слів і навіть без них: з допомогою мови тіла. Такі прикордонники не тільки прагнуть проявити себе та показати із найкращого боку, але і бажають правильно зрозуміти співбесідника та підтримати розмову.

Організаторські здібності становлять 41 % досліджуваних. Вони передбачають вміння працювати в соціально-економічних системах, враховувати естетичні, економічні відносини, оцінювати професійні навички та якості кожного члена групи.

Щодо стратегій у конфліктній ситуації, то ми отримали такі результати: «змагання» переважає у 25 % прикордонників. Ця частина прикордонників орієнтована на швидке та жорстке відстоювання власної позиції; «співпраця» становить 30 % прикордонників, що взяли участь у дослідженні. Це прикордонники, які прагнуть врахувати інтереси як свої, так і колег; «компроміс» переважає у 20 % досліджуваних. Прикордонники з цією стратегією готові до взаємних поступок; «уникнення» як одна із стратегій поведінки у конфлікті становить 15 % досліджуваних. Ці військові намагаються не загострювати ситуацію, часто уникають обговорення проблеми; стратегія поведінки у конфліктних ситуаціях «пристосування» переважає у 10 % учасників. Це прикордонники, які схильні жертвувати

власними інтересами заради уникнення конфлікту або збереження добрих стосунків.

Аналіз отриманих результатів у прикордонників показав, що щодо загального рівня емпатії ми отримали такі показники: дуже високий 18 % опитуваних; середній – 52 % досліджуваних; знижений – 22 % прикордонників; дуже низький – 8 % осіб, які взяли участь у дослідженні.

Варто зауважити, що ефективність діяльності прикордонника значною мірою визначається його комунікативними вміннями. Високий рівень компетентності забезпечує не лише якісне виконання службових завдань, а й формує імідж прикордонної служби як відкритої, професійної та орієнтованої на людину структури.

Середній рівень вимагає розвитку через спеціальні навчальні програми та психологічну підтримку, тоді як низький рівень потребує системної корекційної роботи.

Таким чином, розвиток комунікативної компетентності прикордонників має бути пріоритетним напрямом професійної підготовки та вдосконалення кадрів, адже це безпосередньо впливає на безпеку державного кордону та ефективність взаємодії з громадянами.

РОЗДІЛ 3.

ПРОГРАМА РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ПРИКОРДОННИКІВ

3.1. Тренінгова програма розвитку комунікативної компетентності, як ознаки професійності у прикордонників

Мета програми: розвиток і вдосконалення комунікативної компетентності прикордонників як ключової складової їх професійної діяльності, формування вмінь ефективної взаємодії з громадянами, колегами та представниками інших культур у службових ситуаціях.

Завдання програми:

- ознайомити учасників з теоретичними основами комунікативної компетентності та її значенням для професійної діяльності прикордонника;
- розвинути навички вербального та невербального спілкування;
- сформувати здатність до активного слухання та емпатійної взаємодії;
- відпрацювати стратегії подолання конфліктних ситуацій;
- розвинути вміння ефективного міжкультурного спілкування;
- сприяти розвитку командної взаємодії та лідерських комунікативних якостей;
- вдосконалити навички володіння службовою риторикою та чіткістю інструкцій;
- ознайомити з методами управління емоціями та зниження стресу під час комунікації;
- розвинути впевненість у власному комунікативному стилі;
- сприяти формуванню професійної культури прикордонника.

Методи тренінгової програми: міні-лекції, групові дискусії, рольові ігри, моделювання ситуацій, вправи з невербальної комунікації, психогімнастика, мозковий штурм, відеоаналіз і самоаналіз, групові проекти та командні вправи.

Неодмінною умовою ефективної тренінгової програми є дотримання встановлених у ній принципів і правил групової взаємодії:

- використовуйте принцип зворотного зв'язку. Учасники можуть вільно ділитися своїм досвідом про себе та інших. У той же час їм потрібно уникати критики особистості інших і намагатися коментувати процес роботи в позитивному, конструктивному ключі. Саме так учасники вчаться виділяти сильні сторони, позитивні характеристики своїх партнерів і потенційні сфери розвитку;

- принцип «тут і зараз» вказує на орієнтування учасників групи щодо обговорення лише того, що відбувається на заняттях. Варто зазначити, що психолог або самі учасники групової взаємодії можуть змодельовати деякі ситуації, яких немає в групі. У такому випадку варто знати, наскільки їхні рішення корисні для неї та наближають її до цілей навчання;

- принцип конфіденційності та закритості інформації в групі. Учасники групової взаємодії можуть говорити про те, що відбувається всередині та поза групою, не розкриваючи імен колег чи іншої особистої інформації. Крім того, після початку роботи в групі нові учасники не можуть приєднуватися в групу. Іноді цей принцип також означає, що учасники не повинні обговорювати програмний матеріал безпосередньо під час перерв. Всі обговорення потрібно вирішувати на етапі зворотного зв'язку в рамках загального циклу;

- принцип відкритості та чесності – чим щиріший вияв емоцій, тим успішніша робота колективу в цілому. Адже представлення автентичних думок і почуттів не лише сприяє саморефлексії та катарсису, а й стимулює та полегшує прогресування подібних процесів іншими учасниками;

- принципи Я забезпечує зосередження основної уваги учасників групової взаємодії на процесі самопізнання, самоаналізу та рефлексії;

- принцип активності, добровільності та відповідальності передбачає самостійне та добровільне відвідування занять та робота в них. Участь у тренінговій програмі забезпечує розвиток та співпрацю у групових процесах усіх членів групової взаємодії. Варто зауважити, що це є важливою умовою ефективності тренінгової програми. Кожен учасник самостійно несе відповідальність за результат роботи, що безумовно залежить від міри його включеності в тренінговий процес.

Структура тренінгової програми

Заняття	Мета	Зміст	Методи
<i>Заняття 1.</i> Вступ. Комунікативна компетентність як ознака професійності	Сформувати розуміння ролі комунікації у діяльності прикордонника.	Поняття комунікативної компетентності; зв'язок з професіоналізмом; приклади з практики.	Міні-лекція, групова дискусія «Що означає бути комунікативно компетентним прикордонником?»
<i>Заняття 2.</i> Основи вербальної комунікації	Удосконалити навички чіткого і зрозумілого висловлювання	Структура службового повідомлення; уникання двозначностей; формулювання інструкцій.	Вправи «Передай інструкцію» (робота в парах), аналіз типових помилок.
<i>Заняття 3.</i> Невербальна комунікація у роботі прикордонника	Розпізнавати та ефективно використовувати невербальні засоби	Жести, міміка, інтонація, дистанція.	Психогімнастика, вправа «Німий діалог», відеоаналіз невербальних сигналів.

<p>Заняття 4. Активне слухання і емпатія</p>	<p>Розвинути здатність уважно слухати та проявляти емпатію.</p>	<p>Техніки віддзеркалення, перефразування, уточнення.</p>	<p>Рольові ігри «Подорожній у стресі», групова дискусія.</p>
<p>Заняття 5. Управління конфліктами у службовій діяльності</p>	<p>Відпрацювати алгоритми врегулювання конфліктів.</p>	<p>Види конфліктів; техніки «Я-висловлювання», «Пауза»; поведінка у стресових умовах.</p>	<p>Моделювання конфліктних ситуацій на кордоні, мозковий штурм «Як уникнути ескалації».</p>
<p>Заняття 6. Міжкультурна комунікація</p>	<p>Сформувати толерантність і навички взаємодії з іноземцями.</p>	<p>Культурні відмінності у спілкуванні; специфіка англомовного спілкування; приклади з практики ЄС.</p>	<p>Рольова гра «Контроль туриста з іншої країни», міні-лекція з прикладами культурних норм.</p>
<p>Заняття 7. Командна взаємодія та лідерські комунікативні якості</p>	<p>Зміцнити навички командної роботи та лідерства у комунікації.</p>	<p>Розподіл ролей у команді; стиль лідерства; взаємопідтримка.</p>	<p>Групові вправи «Будівництво вежі» (спільна робота), дискусія про ефективність команди.</p>

<p>Заняття 8. Службова риторика і публічні виступи</p>	<p>Навчитися переконливо і впевнено виступати перед групою людей.</p>	<p>Техніка голосу, постава, аргументація.</p>	<p>Вправа «Коротка інструкція для групи», відеозапис і аналіз виступів.</p>
<p>Заняття 9. Управління емоціями та стресом у спілкуванні</p>	<p>Розвинути навички емоційної саморегуляції.</p>	<p>Техніки релаксації; контроль гніву; стратегії збереження спокою у складних умовах.</p>	<p>Вправи з дихальної гімнастики, «Емоційна пауза», обговорення кейсів.</p>
<p>Заняття 10. Підсумкове заняття. Формування професійної культури спілкування</p>	<p>Закріпити набуті навички, виробити власний стиль комунікації.</p>	<p>Узагальнення досвіду; створення «Кодексу професійного спілкування прикордонника».</p>	<p>Груповий проект, рефлексія «Що я беру з цього тренінгу у роботу?».</p>

Очікувані результати тренінгової програми:

- зростання рівня впевненості у власному комунікативному стилі;
- підвищення стресостійкості під час спілкування;
- оволодіння прийомами активного слухання та врегулювання конфліктів;
- формування толерантності у міжкультурних контактах;

- розвиток командної взаємодії та професійної культури прикордонника.

Структура заняття

Заняття 1. Вступ. Комунікативна компетентність як ознака професійності.

Мета: сформулювати розуміння ролі комунікації у діяльності прикордонника.

Хід заняття:

- Вступ (10 хв): знайомство, правила групи.
- Міні-лекція (15 хв): поняття комунікативної компетентності; зв'язок з професійністю.
- Дискусія (20 хв): «Що означає бути комунікативно компетентним прикордонником?».
- Вправа «Очікування» (10 хв): учасники пишуть свої очікування від програми.
- Вправа «Історія комунікації» (20 хв): обмін випадками з досвіду служби.
- Підсумок (5 хв). Результат: усвідомлення важливості комунікації для професії.

Заняття 2. Основи вербальної комунікації.

Мета: вдосконалити навички чіткого і зрозумілого висловлювання.

Хід заняття:

- Міні-лекція (15 хв): структура службового повідомлення, уникання двозначностей.
- Вправа «Передай інструкцію» (30 хв): робота в парах.
- Вправа «Чітко і ясно» (25 хв): формулювання коротких інструкцій.
- Аналіз типових помилок (15 хв).
- Рефлексія (5 хв).

Результат: учасники вчаться чітко та зрозуміло передавати інформацію.

Заняття 3. Невербальна комунікація

Мета: розвинути вміння розпізнавати та використовувати невербальні засоби.

Хід заняття:

- Психогімнастика «Дзеркало» (15 хв).
- Вправа «Німий діалог» (25 хв): спілкування без слів.
- Міні-лекція (15 хв): значення жестів, міміки, інтонації, дистанції.
- Відеоаналіз (25 хв): розбір невербальних сигналів у відеофрагментах.

Обговорення (10 хв). Результат: підвищення чутливості до невербальних сигналів.

Заняття 4. Активне слухання і емпатія

Мета: сформувати навички уважного слухання та прояву емпатії.

Хід заняття:

- Міні-лекція (10 хв): техніки віддзеркалення, уточнення, перефразування.

- Вправа «Віддзеркалення» (20 хв): робота в парах.
- Рольова гра «Подорожній у стресі» (30 хв).
- Групова дискусія (20 хв): які слова та дії допомагають знизити стрес співрозмовника.

Підсумок (10 хв). Результат: учасники вчаться слухати з розумінням і підтримувати діалог.

Заняття 5. Управління конфліктами (детальніший план представлений як приклад після структури занять).

Заняття 6. Міжкультурна комунікація

Мета: розвинути навички толерантного спілкування з іноземцями.

Хід заняття:

- Міні-лекція (15 хв): культурні відмінності та їх вплив на спілкування.
- Вправа «Культурні табу» (25 хв).
- Рольова гра «Контроль туриста з іншої країни» (30 хв).
- Обговорення (15 хв): які труднощі виникли та як їх подолати.

Підсумок (5 хв). Результат: формування навичок міжкультурної толерантності.

Заняття 7. Командна взаємодія та лідерство

Мета: розвинути комунікацію в команді та лідерські якості.

Хід заняття:

- Вправа «Будівництво вежі» (30 хв).
- Міні-лекція (15 хв): стилі лідерства.
- Вправа «Лідер у дії» (30 хв): робота в групах із визначенням лідера.
- Групова дискусія (15 хв).

Результат: розвиток командної взаємодії та лідерських навичок.

Заняття 8. Службова риторика і публічні виступи

Мета: навчити впевнених публічних виступів.

Хід заняття:

- Міні-лекція (10 хв): техніка голосу, постава, аргументація.
- Вправа «Коротка інструкція» (30 хв).
- Відеозапис виступів (40 хв): кожен учасник виступає, група аналізує.
- Рефлексія (10 хв).

Результат: розвиток впевненості та чіткої риторики.

Заняття 9. Управління емоціями та стресом

Мета: навчити технік емоційної саморегуляції.

Хід заняття:

- Міні-лекція (10 хв): вплив емоцій на спілкування.
- Вправа «Емоційна пауза» (20 хв).
- Дихальна гімнастика «Квадрат» (20 хв).
- Аналіз кейсів (30 хв): як прикордонники справляються з емоціями у складних ситуаціях.
- Підсумок (10 хв).

Результат: учасники засвоюють методи управління емоціями.

Заняття 10. Підсумкове. Формування професійної культури спілкування

Мета: закріпити здобуті навички та виробити власний стиль комунікації.

Хід заняття:

- Груповий проект (40 хв): створення «Кодексу професійного спілкування прикордонника».
- Рефлексія «Що я беру у роботу?» (30 хв).
- Зворотний зв'язок (20 хв): обговорення сильних сторін тренінгу.
- Підсумкове слово тренера (10 хв).

Результат: інтеграція знань і навичок у професійну діяльність.

Можна детальніше представити один план-конспект заняття. Приклад план-конспекту заняття 5. Тема: Управління конфліктами у службовій діяльності

Тривалість: 2 години

Форма: тренінгове заняття

Мета: ознайомити учасників з основними видами конфліктів у професійній діяльності прикордонників; розвинути навички конструктивної поведінки у конфліктних ситуаціях; відпрацювати прийоми «Я-висловлювань», техніку «Пауза» та інші стратегії врегулювання конфліктів.

Структура заняття

1. Вступна частина (15 хв)

Привітання, оголошення теми й мети.

Міні-лекція: «Конфлікт у службовій діяльності прикордонника: ризики та можливості».

Мозковий штурм: «Які конфлікти найчастіше виникають на кордоні?».

Відповіді записуються на дошці.

2. Основна частина (80 хв)

Блок 1. Теоретичний (15 хв)

Короткий огляд видів конфліктів (міжособистісні, службові, міжкультурні).

Презентація 5 стратегій за Томасом-Кілманном.

Блок 2. Практичні вправи (65 хв)

Вправа «Конфліктна сцена» (30 хв)

Учасники об'єднуються в малі групи по 3–4 особи. Кожна група отримує картку із завданням (ситуація: агресивний пасажир, непорозуміння з колегою, відмова виконувати інструкцію). Один грає прикордонника, інший - «проблемного» співрозмовника, решта спостерігає. Завдання прикордонника – врегулювати конфлікт, використовуючи «Я-висловлювання» або техніку «Пауза».

Після виконання сцени група аналізує: що спрацювало, що можна було зробити краще.

Міні-лекція + вправа «Я-висловлювання» (15 хв)

Тренер пояснює формулу: «Коли ти... я відчуваюся... бо... я хотів би...». Кожен учасник формує власні приклади для службових ситуацій.

Групова робота «Як уникнути ескалації» (20 хв). Учасники діляться на 3 групи. Завдання: придумати 5 конкретних способів уникнення загострення конфлікту у службовій ситуації. Презентація результатів, спільне обговорення.

3. Заключна частина (25 хв)

Рефлексія «Що я заберу із заняття?» — кожен учасник називає одну техніку чи прийом, який буде застосовувати у своїй роботі.

Узагальнення тренера: основні стратегії поведінки у конфлікті та їх застосування на кордоні.

Результат після заняття: учасники засвоюють теоретичні знання про конфлікти, практично відпрацьовують стратегії врегулювання та вчаться застосовувати «Я-висловлювання» у професійних ситуаціях.

3.2. Шляхи вдосконалення комунікативної компетентності у прикордонників

У сучасних умовах охорони державного кордону комунікативна компетентність прикордонників набуває особливого значення. Вона є не лише професійною навичкою, а й одним із головних чинників ефективного виконання службових завдань. Прикордонники щодня контактують з великою кількістю людей — громадянами України, іноземцями, представниками міжнародних організацій. Від того, наскільки грамотно і тактовно буде вибудована комунікація, залежить не лише швидкість і якість прикордонного контролю, а й імідж держави загалом.

Комунікативна компетентність — це здатність людини ефективно взаємодіяти у процесі спілкування, використовуючи мовні, невербальні та психологічні засоби. Для прикордонника ця компетентність означає вміння встановлювати контакт з людьми різних культур, знижувати рівень конфліктності, залишатися професійним у стресових ситуаціях.

У роботі розглянемо основні шляхи вдосконалення комунікативної компетентності прикордонників, підкріпивши їх прикладами з практики.

1. Професійна підготовка та навчання. Системна професійна освіта — це фундамент, на якому будується комунікативна компетентність. Курси ділового спілкування та етикету дають можливість прикордонникам засвоїти навички чіткого і ввічливого формулювання запитань та вказівок. Наприклад, замість наказового «Стій!» можна використати ввічливе «Будь ласка, зупиніться для перевірки документів».

Рольові ігри дозволяють відпрацьовувати складні ситуації. Уявімо пасажера, який відмовляється показати багаж. Прикордонник тренується спокійно повторювати вимогу, не загострюючи конфлікт.

Моделювання ситуацій у навчальних класах допомагає формувати стійкі комунікативні алгоритми поведінки у кризових випадках.

2. Мовна підготовка. Міжнародний характер діяльності прикордонників вимагає знання іноземних мов. Англійська мова є базовою, адже більшість іноземних подорожніх володіє хоча б на елементарному рівні. У прикордонних регіонах важливим є знання мов сусідніх країн: польської, румунської, угорської, словацької. Це створює атмосферу довіри і полегшує процедури контролю. Приклад: у пункті пропуску «Шегині» прикордонник англійською пояснює туристу порядок отримання страховки чи правила перевезення товарів. Використання цифрових застосунків (Duolingo, Busuu, LingQ) дозволяє щодня вдосконалювати мовні навички навіть у вільний від служби час.

3. Психологічна підготовка. Прикордонна служба передбачає контакти з людьми, які можуть перебувати у стресі.

Активне слухання: прикордонник уважно слухає, повторює головні думки співрозмовника («Я розумію, ви поспішаєте, зараз ми закінчимо перевірку»). Це знижує напругу.

Емпатія допомагає показати людині, що її проблему сприймають серйозно. Стресостійкість є необхідною, адже у випадках образливих слів чи агресії прикордонник повинен залишатися спокійним і діяти за протоколом.

Психологічні тренінги (наприклад, техніки дихання чи релаксації) допомагають підтримувати емоційну стабільність та уникати професійного вигорання.

4. Практична діяльність. Реальний досвід формує впевненість у спілкуванні. Ротація між різними видами постів (автомобільні, пішохідні, залізничні) розширює коло ситуацій, у яких прикордонник вдосконалює комунікативні навички. Аналіз кейсів дозволяє вчитися на прикладах. Наприклад, якщо під час контролю стався конфлікт, група прикордонників аналізує, як можна було уникнути загострення. Зворотний зв'язок від наставника формує критичне ставлення до власних дій та сприяє професійному зростанню.

5. *Цифрові технології та симуляції.* Сучасні технології відкривають нові можливості для навчання. VR-тренажери дозволяють прикордоннику тренувати поведінку у ситуаціях масового скупчення людей чи конфліктів без ризику для життя. Онлайн-курси забезпечують дистанційне підвищення кваліфікації. Відеоаналіз допомагає побачити власну поведінку з боку. Якщо прикордонник говорить занадто різко, він може виправити манеру спілкування.

6. *Міжнародний обмін досвідом.* Участь у міжнародних програмах підвищує професіоналізм. Спільні навчання з прикордонниками сусідніх держав сприяють уніфікації стандартів комунікації.

Нами було проаналізовано та сформульовано інструменти розвитку комунікативної компетентності прикордонників.

1. Вербальні інструменти:

Ясність і точність – вживання коротких, конкретних фраз.

Я-висловлювання – конструкції «Я бачу...», «Я розумію...», «Мені потрібно...» замість агресивних наказів.

Відкрите запитання – «Що сталося?», «Чим можу допомогти?» замість «У вас проблеми?»

Позитивна лексика – використання слів «будь ласка», «дякую», «прошу» навіть у службових ситуаціях.

2. Невербальні інструменти:

Контакт очей – прямий, але не надмірно пильний.

Постава і жести – відкрита позиція, руки не схрещені, чіткі рухи.

Інтонація – спокійний тон, без крику чи сарказму.

Дистанція – дотримання соціальної відстані (1–1,5 м).

3. Психологічні інструменти:

Активне слухання: кивок головою, короткі вставки («розумію», «так»), перефразування («Отже, ви хвилюєтеся, бо...»).

Емпатія – спроба зрозуміти стан подорожнього.

Самоконтроль – пауза перед відповіддю у складних ситуаціях.

Деескалація конфлікту – спокійний голос, уникання провокаційних фраз.

4. Міжкультурні інструменти:

Ключові фрази іноземною мовою («Hello», «Passport, please», «Do you speak English?»).

Знання культурних норм (наприклад, у деяких культурах не прийнято дивитися прямо в очі).

Візуальні інструменти – піктограми, покажчики, малюнки, які замінюють слова.

5. Цифрові інструменти:

Перекладачі у смартфоні (Google Translate, DeepL).

Аудіоінструкції для іноземців (записи з базовими поясненнями).

Онлайн-курси з комунікації та іноземних мов.

6. Інструменти саморефлексії та розвитку:

Щоденник комунікації – прикордонник після зміни занотовує, які комунікативні ситуації були складними.

Відеозапис і самопостереження – аналіз своєї манери спілкування.

Зворотний зв'язок від колег – міні-сесії «peer-to-peer», де колеги підказують, що варто покращити.

Отже, комунікативна компетентність прикордонників є ключовою умовою ефективного виконання службових завдань та підтримання позитивного іміджу держави на міжнародній арені. Вона формується завдяки поєднанню професійної та мовної підготовки, психологічної стійкості, практичного досвіду, використання сучасних цифрових технологій та міжнародного обміну досвідом.

Вдосконалюючи ці напрями, прикордонники здобувають уміння швидко і чітко передавати інформацію, уникати конфліктів, демонструвати толерантність у міжкультурному спілкуванні. Це сприяє не лише якісному прикордонному контролю, а й утвердженню авторитету прикордонної служби як професійної та відкритої структури, що працює на благо суспільства і держави.

Висновок до третього розділу

Отже, розроблена та реалізована тренінгова програма розвитку комунікативної компетентності як ознаки професійності у прикордонників є комплексним засобом формування та вдосконалення ключових навичок, що безпосередньо впливають на ефективність службової діяльності.

У ході занять учасники отримали знання про сутність комунікативної компетентності, її зв'язок із професіоналізмом та специфіку реалізації у сфері прикордонної служби. Практична спрямованість програми дала можливість прикордонникам не лише засвоїти теоретичні основи, але й відпрацювати необхідні навички у формі рольових ігор, дискусій, психогімнастичних вправ, відеоаналізу та групових проєктів.

Особливу увагу було приділено:

- 1) розвитку вербальної та невербальної комунікації, що сприяє чіткості, зрозумілості та переконливості у службовій взаємодії;
- 2) формуванню умінь активного слухання й емпатії, які підвищують довіру та знижують рівень напруги у контакті з подорожніми;
- 3) оволодінню стратегіями врегулювання конфліктів, необхідних для запобігання ескалації складних ситуацій та забезпечення правопорядку на кордоні;
- 4) розвитку навичок міжкультурної комунікації, що особливо важливо у роботі з іноземцями та представниками різних культурних традицій;
- 5) зміцненню командної взаємодії та лідерських якостей, що позитивно позначається на згуртованості підрозділу та підвищує його боєздатність;
- 6) вдосконаленню умінь публічного виступу, службової риторики та управління емоціями, що дозволяє прикордонникам залишатися впевненими, спокійними й професійними навіть у стресових умовах.

Програма дала змогу сформувати в учасників усвідомлення власного комунікативного стилю та виробити індивідуальні підходи до взаємодії у службових і міжособистісних ситуаціях.

Загалом реалізація тренінгової програми сприяла:

- підвищенню рівня впевненості у власних комунікативних здібностях;
- зростанню стресостійкості під час професійного спілкування;
- формуванню готовності до конструктивного розв'язання конфліктів;
- розвитку толерантності та відкритості у міжкультурних контактах;
- зміцненню командної згуртованості та професійної культури прикордонників.

Отже, дана тренінгова програма є дієвим інструментом не лише розвитку окремих комунікативних навичок, а й комплексного підвищення рівня професійної компетентності прикордонників, що прямо впливає на якість виконання службових завдань та імідж прикордонної служби загалом.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного теоретико-емпіричного дослідження дають підстави для формулювання наступних висновків:

1. У сучасних умовах розвитку суспільства комунікація виступає однією з провідних сфер життєдіяльності людини. Уміння налагоджувати ефективну взаємодію з іншими людьми є запорукою успішної соціалізації, професійної реалізації та особистісного розвитку. В епоху глобалізаційних процесів, коли зростає рівень міжкультурних контактів, а професійні вимоги постійно ускладнюються, особливої ваги набуває комунікативна компетентність як базова характеристика сучасного фахівця.

Для представників силових структур, зокрема прикордонної служби, високий рівень комунікативної компетентності має стратегічне значення. Діяльність прикордонників пов'язана не лише з виконанням охоронних чи адміністративних функцій, а й із постійною взаємодією з великою кількістю людей – громадянами, іноземцями, представниками інших культур, колегами та керівництвом. У цих умовах від якості спілкування прикордонника залежить ефективність виконання службових завдань, рівень довіри з боку суспільства, запобігання конфліктним ситуаціям та формування позитивного іміджу держави.

Комунікативна компетентність у професійній діяльності прикордонника проявляється у здатності:

- чітко й зрозуміло формулювати інструкції та повідомлення;
- коректно та виважено діяти у стресових і конфліктних ситуаціях;
- враховувати культурні й психологічні особливості співрозмовника;
- виявляти емпатію та толерантність у спілкуванні;
- підтримувати конструктивні взаємини в колективі, працювати у команді.

Актуальність дослідження зумовлена тим, що в умовах військової агресії проти України, загострення питань національної безпеки та зростання

потоків міграції саме професійна комунікація прикордонників стає одним із ключових чинників ефективного виконання ними своїх обов'язків. Недостатня розвиненість комунікативних навичок може призводити до загострення конфліктів, непорозумінь у міжособистісній взаємодії та зниження довіри до прикордонної служби.

Таким чином, розвиток комунікативної компетентності прикордонників є необхідною умовою підвищення рівня їхньої професійної культури, психологічної готовності до складних ситуацій та забезпечення високого рівня взаємодії з населенням і міжнародними партнерами.

2. Комунікативна компетентність є однією з ключових ознак професійності прикордонників, оскільки визначає ефективність їхньої взаємодії з громадянами, колегами та представниками інших служб. Вона охоплює здатність чітко висловлювати думки, розуміти вербальні й невербальні сигнали, володіти мовами, ефективно розв'язувати конфлікти та дотримуватися етичних норм у спілкуванні.

Розвинена комунікативна компетентність сприяє запобіганню конфліктним ситуаціям, підвищенню авторитету прикордонної служби та покращенню державної безпеки. Для її вдосконалення необхідне систематичне навчання, тренінги, психологічна підготовка та практика в реальних умовах.

Таким чином, високий рівень комунікативної компетентності є запорукою успішного виконання службових обов'язків прикордонників і важливим чинником підвищення якості прикордонного контролю.

3. Отримані результати щодо проведеного дослідження демонструють, що прикордонники мають достатньо високий рівень комунікативних здібностей, що є базовою умовою ефективного виконання службових завдань, пов'язаних із взаємодією з людьми. Разом із тим, організаторські навички проявляються меншою мірою, що може свідчити про потребу в розвитку лідерських якостей та управлінських умінь.

У конфліктних ситуаціях простежується баланс між стратегіями співпраці, змагання та компромісу, що забезпечує відносно гнучку модель поведінки прикордонників. Водночас наявність певної частки військовослужбовців з орієнтацією на уникнення чи пристосування потребує уваги, оскільки такі стратегії можуть призводити до замовчування проблем і накопичення напруженості.

Щодо емпатійності, більшість прикордонників демонструє середній або високий рівень розвитку цієї якості, що позитивно впливає на їхню комунікативну компетентність. Проте наявність групи з низьким рівнем емпатії вимагає розробки програм розвитку емоційної чутливості та емоційного інтелекту.

Аналіз результатів дослідження показав, що у прикордонників переважають комунікативні здібності, які становлять 59 % експериментальної вибірки. Сюди відносять вміння і навички, що допомагають особистості у процесі спілкування з оточуючими людьми за допомогою слів і навіть без них: з допомогою мови тіла. Такі прикордонники не тільки прагнуть проявити себе та показати із найкращого боку, але і бажають правильно зрозуміти співбесідника та підтримати розмову.

Організаторські здібності становлять 41 % досліджуваних. Вони передбачають вміння працювати в соціально-економічних системах, враховувати естетичні, економічні відносини, оцінювати професійні навички та якості кожного члена групи.

Щодо стратегій у конфліктній ситуації, то ми отримали такі результати: «змагання» переважає у 25 % прикордонників. Ця частина прикордонників орієнтована на швидке та жорстке відстоювання власної позиції; «співпраця» становить 30 % прикордонників, що взяли участь у дослідженні. Це прикордонники, які прагнуть врахувати інтереси як свої, так і колег; «компромід» переважає у 20 % досліджуваних. Прикордонники з цією стратегією готові до взаємних поступок; «уникнення» як одна із стратегій поведінки у конфлікті становить 15 % досліджуваних. Ці військові

намагаються не загострювати ситуацію, часто уникають обговорення проблеми; стратегія поведінки у конфліктних ситуаціях «приспосовування» переважає у 10 % учасників. Це прикордонники, які схильні жертвувати власними інтересами заради уникнення конфлікту або збереження добрих стосунків.

4. Розроблена тренінгова програма розвитку комунікативної компетентності прикордонників ґрунтується на розумінні того, що ефективна комунікація є ключовою ознакою професійності сучасного військовослужбовця. Успішне виконання службових завдань залежить не лише від фізичної та правової готовності, але й від уміння грамотно висловлювати думки, налагоджувати контакт з людьми різних культур, долати конфлікти та управляти власним емоційним станом.

Запропонована система навчання складається з 10 занять, які охоплюють усі складові комунікативної компетентності: вербальні та невербальні навички, активне слухання й емпатію, управління конфліктами, міжкультурну взаємодію, командну роботу, публічні виступи та стресостійкість. Використання інтерактивних методів — рольових ігор, дискусій, групових вправ, симуляцій — дозволяє створити максимально наближені до реальності умови й забезпечити практичний характер навчання.

Особливу увагу приділено інструментам комунікації, які прикордонник може застосовувати у щоденній діяльності: вербальним (ясність висловлювань, «Я-висловлювання», позитивна лексика), невербальним (контакт очей, інтонація, дистанція), психологічним (активне слухання, самоконтроль, деескалація конфліктів), міжкультурним (ключові фрази іншими мовами, толерантність до традицій), цифровим (перекладачі, VR-симуляції, онлайн-курси).

Шляхи вдосконалення комунікативної компетентності прикордонників полягають у постійному поєднанні професійної підготовки з практикою, у системному використанні психологічних і мовних тренінгів, в інтеграції новітніх технологій та міжнародного досвіду. Такий підхід забезпечує не лише

зростання професійної ефективності, але й формує позитивний імідж прикордонної служби, що особливо важливо для України в умовах сучасних викликів безпеки.

Отже, тренінгова програма є дієвим інструментом підвищення професійної культури спілкування прикордонників. Вона сприяє формуванню цілісної особистості військовослужбовця, здатного не лише чітко виконувати службові завдання, а й залишатися гуманним, відкритим і толерантним у будь-якій ситуації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бардин Н. М. Комунікативна компетентність працівників ОВС як компонент психологічного впливу на громадян // Науковий вісник ЛьвДУВС. 2020. № 2. С. 85–91.
2. Березка С., Кузнецова А. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх практичних психологів // Гуманізація навчально-виховного процесу. 2020. № 4. С. 53–59.
3. Бойко І. Комунікативна компетентність в контексті сучасних освітніх стандартів // Професіоналізм педагога. 2024. № 1. С. 77–83.
4. Вакуленко В. Комунікативна компетентність майбутніх поліцейських: психолого-педагогічний аспект // Освіта і розвиток обдарованої особистості. 2019. № 5. С. 37–43.
5. Гребенюк Л. В., Дубровіна І. В. Чинники формування комунікативної компетентності здобувачів вищої освіти // Освіта та розвиток обдарованої особистості. 2022. № 6. С. 41–47.
6. Григоренко А. Комунікативна компетентність у міжкультурному діалозі військових підрозділів // Військова освіта. 2018. № 1. С. 55–61.
7. Гуменюк О. Комунікативна компетентність як складова соціальної адаптації військовослужбовців // Вісник НУОУ. 2017. № 1. С. 89–95.
8. Дмитренко М. Комунікативна компетентність як фактор успіху адаптації начальників варт ДСНС // Вісник Національного університету оборони України. 2019. № 4. С. 144–151.
9. Долинська О. П. Загальна, вікова і педагогічна психологія / О. П. Долинська, Г. Б. Казанковська. К.: Вища школа, 1990. 142 с.
10. Дубравська Д. М. Основи психології: Навчальний посібник. Львів: Світ, 2001. 280 с.
11. Жінчин М. В. Комунікативна компетентність соціального працівника у роботі з мігрантами // Психологія та соціальна робота. 2024. № 1. С. 58–66.

12. Журавська Л. М. Соціально-психологічний тренінг: розвиток якостей особистості працівників сфери туризму. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Журавська Л. М. К.: Видавничий Дім «Слово», 2006. 312с.
13. Заброцький М. М., Максименко С. Д. Комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування. Київ-Житомир: Волинь, 2000. 32 с.
14. Загальна психологія: Підручник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. К.: Либідь, 2005. 464 с.
15. Ільїна Н. М. Загальна психологія. Навчальний посібник: підготовка до екзамену / Н. М. Ільїна. Суми: ВТД «Університетська книга», 2005. 122 с.
16. Ісаєва О. Комунікативна компетентність і емоційний інтелект фахівців сфери безпеки // Вісник НАУ. 2020. № 3. С. 122–128.
17. Квітка А. Соціально-комунікативна компетентність майбутніх офіцерів // Збірник наукових праць НАН ДПСУ. 2019. № 12. С. 71–77.
18. Кириленко Т. С. Психологія: емоційна сфера особистості: навч. посібник / Т. С. Кириленко. Либідь: 2007. 256 с.
19. Ковальова І. О. Розвиток комунікативної компетенції студентів під час викладання фахової української мови // Філологічні науки. 2024. № 2. С. 83–90.
20. Козир О. В. Професійна комунікативна компетентність майбутніх педагогів // Педагогічний процес: теорія і практика. 2018. № 4. С. 71–77.
21. Колмикова О. О., Турлак Л. П. Комунікативна компетентність фахівців морської галузі // Педагогічна освіта. 2021. № 3. С. 115–121.
22. Коць М. О. Комунікативна компетентність як складова професіоналізму майбутнього педагога / М. О. Коць // Практична психологія та соціальна Науковий вісник Ужгородського національного університету робота. 2007. № 1. С.52-55.

23. Кудрявцева С. Формування комунікативної компетентності майбутніх офіцерів-прикордонників // Молодь і ринок. 2016. № 5. С. 101–105.
24. Кузьменко І. Комунікативна компетентність як фактор ефективної взаємодії прикордонників з громадськістю // Збірник наукових праць НАДПСУ. 2021. № 23. С. 147–154.
25. Леган В., Годованець Н. Пояснення комунікативної компетентності у навчанні іноземної мови // Сучасні дослідження з іноземної філології. – 2020. № 18. С. 211–217.
26. М'ясоїд Г. І. Педагогічні умови розвитку комунікативної культури соціальних інспекторів у процесі підвищення кваліфікації: автореф. дис.. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «теорія і методика професійної освіти» / Галина Іванівна М'ясоїд. Т., 2005. 20 с.
27. М'ясоїд П. А. Загальна психологія: Навчальний посібник. К.: Вища школа, 2001. 487 с.
28. Максименко С. Д. Загальна психологія: Навчальний посібник. К.: Центр навч. літератури, 2004. 272 с.
29. Мартиненко Л. Формування комунікативної компетентності у майбутніх фахівців правоохоронної сфери // Педагогіка і психологія професійної освіти. 2022. № 3. С. 64–70.
30. Мейтарчан С. Ю. Розвиток комунікативної компетентності під час професійної соціалізації менеджерів // Вісник КПІ. Серія: психологія і педагогіка. 2010. № 1. С. 59–65.
31. Мельник А., Дуда О. Комунікативна компетентність як основа професіоналізму прикордонників // Вчені записки Університету «КРОК». 2024. № 2. С. 45–53.
32. Мимренко О. Розвиток комунікативної компетентності як складової професійного зростання педагогів // Professional Pedagogics. 2021. № 2. С. 121–128.

33. Огаренко Т. А. Комунікативна компетентність як складова загальної культури працівника правоохоронних органів // Українська поліцейстика. 2024. № 3. С. 67–74.
34. Поліщук В. М. Вікова та педагогічна психологія (програмні основи, змістові модулі, інформаційне забезпечення) : навчально - методичний посібник / В. М. Поліщук. Суми: Університетська книга, 2007. 330 с.
35. Попова О. Розвиток комунікативної компетентності учнів середньої школи через навчальну дискусію // Наукові записки ТНПУ. 2019. № 3. С. 133–140.
36. Посмітна В. В. Упровадження комунікативної стратегії у військовому дискурсі // Наукові записки. Серія: філологічні науки. 2024. № 5. С. 99–106.
37. Старик В. А., Скуловатова О. В. Розвиток комунікативної компетентності у студентів засобами психологічного тренінгу // Науковий вісник ХДУ. Серія: психологічні науки. 2020. № 2. С. 92–98.
38. Сущенко Т. Комунікативна компетентність лідера у командному управлінні // Науковий вісник НУВГП. 2022. № 2. С. 52–58.
39. Трегубенко Г. П., Голодинська Д. А. Комунікативна компетентність державного службовця // Вісник ПолтНТУ. 2025. № 1. С. 33–40.
40. Туринська О. Є. Комунікативна компетентність правоохоронців як умова ефективної професійної діяльності // Науковий вісник ЛьвДУВС. Серія: психологія. 2021. № 1. С. 112–119.
41. Чайковська О., Мельник І., Гончар Л. Взаємозв'язок комунікативно-мовленнєвої компетентності та просоціальної поведінки студентів // Insight: психологічні виміри суспільства. 2023. Т. 10, № 2. С. 48–56.
42. Шестопалова С. Місце іншомовної комунікативної компетентності у професійній компетентності держслужбовця // Науковий вісник: Державне управління. 2021. № 2. С. 23–29.