МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: **КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ ОФІЦЕРІВ ДЕРЖАВНОЇ ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ**

Виконав: студент ІІ курсу,
групи 8.0534-з-4
спеціальності 053– Психологія
освітньої програми: 053 Психологія
Устич Дарія Олегівна
Керівник: канд. психол. наук, доцент кафедри психології Гредінарова О. М.
Рецензент: к.психол.н., доцент кафедри психології Малина О. Г.

Запоріжжя – 2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма 053 Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

«____»_____2025 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Устич Дар'ї Олегівні

Тема роботи Комунікативна компетентність як складова професіоналізму офіцерів Державної прикордонної служби

керівник роботи Гредінарова О. М., канд. психол. наук, доцент кафедри психології

затверджені наказом ЗНУ від «02» 10 2025 року № 1393-с

2. Строк подання студентом роботи ___

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: проаналізувати психологічні особливості професійної діяльності офіцерів ДПСУ в умовах воєнного стану; розкрити сутність та структуру комунікативної компетентності як складової професіоналізму офіцера; охарактеризувати особливості комунікативної поведінки офіцерів ДПСУ в екстремальних та конфліктних ситуаціях; проаналізувати нормативно-правову базу, що регламентує професійну діяльність та психологічне забезпечення офіцерів ДПСУ; провести емпіричне дослідження рівня комунікативної компетентності офіцерів; визначити взаємозв'язок між комунікативною компетентністю та професійною ефективністю офіцерів ДПСУ.

Перелік графічного матеріалу: 5 таблиць.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання Видав	Завдання прийняв
Вступ	Гредінарова О.М., доцент		
Розділ 1	Гредінарова О.М., доцент		
Розділ 2	Гредінарова О.М., доцент		
Висновки	Гредінарова О.М., доцент		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень –лютий 2025 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2025 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2025 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	липень-червень 2025 р.	Виконано
5	Написання висновків	вересень 2025 р.	Виконано
6	Передзахист	жовтень 2025 р.	Виконано
7	Нормоконтроль	листопад 2025 р.	Виконано

Студент _____ Д. О. Устич

Керівник роботи _____ О. М. Гредінарова

Нормоконтроль пройдено
Нормоконтролер _____ Г. В. Коваль

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 75 сторінок, 5 таблиць, 54 джерела, 3 додатки.

Об’єкт дослідження — комунікативна компетентність офіцерів Державної прикордонної служби України.

Предмет дослідження — комунікативна компетентність як складова професіоналізму офіцерів офіцерів Державної прикордонної служби України.

Мета дослідження — теоретично обґрунтувати, емпірично дослідити та визначити особливості комунікативної компетентності офіцерів ДПСУ, а також розробити заходи щодо її розвитку.

Гіпотеза перша: припускається, що найбільший внесок у професійну ефективність офіцерів ДПСУ здійснюють комунікативні та організаторські схильності, тоді як низький рівень комунікативної толерантності є фактором ризику, який знижує результативність оперативно-службової діяльності.

Гіпотеза друга: припускається, що рівень комунікативної компетентності офіцерів Державної прикордонної служби України знаходиться у статистично значущому взаємозв’язку з показниками їх професійної ефективності: чим вищими є комунікативні та організаторські схильності, рівень комунікативного контролю та комунікативної толерантності, тим вищою є професійна успішність офіцера.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, порівняння й узагальнення даних досліджень; емпіричні –методика «КОС-2» (Комунікативні та організаторські здібності); методика вивчення рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер); методика діагностики комунікативної толерантності; математико-статистичні - кореляційний аналіз, статистика.

Галузь використання: у діяльності психологів ДПСУ для діагностики та розвитку комунікативних умінь офіцерів.

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ, ОФІЦЕРИ ДЕРЖАВНОЇ ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ, ПРОФЕСІОНАЛІЗМ, ПРОФЕСІЙНА ЕФЕКТИВНІСТЬ, ОПЕРАТИВНО-СЛУЖБОВА ДІЯЛЬНІСТЬ.

SUMMARY

Ustych D. O. Communicative competence as a component of the professionalism of officers of the State Border Guard Service.

The qualifying work consists of Introduction, 2 Chapters, Conclusion, References (54 items,), 3 appendix on 12 pages. The qualifying work volume is 94 pages long, 75 of them – main text. There are 5 tables.

The qualifying work provides a theoretical survey and presents the results of an empirical study of the communicative competence of officers of the State Border Guard Service of Ukraine, its structural components, communicative risks, and psychological determinants. The research also includes the development of a practical program aimed at strengthening communicative competence as an important component of professional effectiveness in operational-service activities.

The research object: communicative competence of the officers of the State Border Guard Service of Ukraine.

The research subject: communicative competence as a component of the professionalism of the officers of the State Border Guard Service of Ukraine.

The research goal: to theoretically substantiate, empirically examine and determine the peculiarities of communicative competence of SBGS officers, as well as to develop measures aimed at its development.

The research tasks include:

1. To analyse the psychological characteristics of the professional activity of SBGS officers under martial law.
2. To reveal the essence and structure of communicative competence as a component of an officer’s professionalism.
3. To characterise the features of communicative behaviour of SBGS officers in extreme and conflict situations.
4. To analyse the regulatory and legal framework that governs professional activity and psychological support of SBGS officers.

5. To conduct an empirical study of the level of communicative competence among officers.

6. To determine the relationship between communicative competence and professional effectiveness of SBGS officers.

7. To develop a program for the development of communicative competence of SBGS officers.

Chapter 1. “Theoretical foundations of the study of communicative competence of officers of the State Border Guard Service of Ukraine” provides an in-depth theoretical analysis of communicative competence as a psychological construct, examines its structure and functional components, outlines communicative risks and barriers typical for operational-service interaction, and determines the significance of communicicative competence for the professional functioning of SBGS officers in the context of modern security challenges.

Chapter 2. “Empirical study of communicative competence of officers of the State Border Guard Service of Ukraine and directions of its development” presents the organisation and methodology of the empirical research, describes the psychodiagnostic tools used, and analyses the levels of communicative, organisational and regulatory components of communicative competence among officers. The chapter also reveals the correlations between communicative competence and indicators of professional effectiveness, substantiating the need for targeted development.

Key words: communicative competence; officers of the State Border Guard Service of Ukraine; professionalism; professional effectiveness; operational-service activity.

ЗМІСТ

ВСТУП 8

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОФІЦЕРІВ ДЕРЖАВНОЇ ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ 12

1.1. Психологічні особливості професійної діяльності офіцерів Державної прикордонної служби України 12

1.2. Комунікативна компетентність як складова професіоналізму офіцера ДПСУ 22

1.3. Особливості комунікативної поведінки офіцерів ДПСУ в екстремальних та конфліктних умовах 40

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОФІЦЕРІВ ДЕРЖАВНОЇ ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ ТА НАПРЯМИ ЇЇ РОЗВИТКУ 51

2.1. Організація та методологія дослідження комунікативної компетентності офіцерів ДПСУ 51

2.2. Результати аналізу рівня комунікативної компетентності офіцерів ДПСУ 56

2.3. Взаємозв’язок комунікативної компетентності з професійною ефективністю офіцерів ДПСУ 64

2.4. Програма розвитку комунікативної компетентності офіцерів ДПСУ 68

ВИСНОВКИ. 73

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 76

ДОДАТКИ 83

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасні умови розвитку українського суспільства, зокрема пов’язані з повномасштабною збройною агресією проти України, актуалізували проблему забезпечення державної безпеки та ефективності діяльності військових формувань, серед яких особливе місце посідає Державна прикордонна служба України (ДПСУ). Офіцери ДПСУ виконують завдання, що потребують високого рівня професійної підготовки, стійкості та здатності до оперативної взаємодії в умовах невизначеності, ризику та підвищеної відповідальності. Одним із ключових чинників їхнього професіоналізму виступає комунікативна компетентність, яка забезпечує ефективну взаємодію з особовим складом, цивільним населенням, представниками інших силових структур та міжнародними партнерами.

Комунікативна компетентність сучасного офіцера ДПСУ передбачає не лише володіння вербальними та невербальними засобами спілкування, а й здатність швидко орієнтуватися у службових ситуаціях, регулювати власні емоційні стани, приймати рішення в умовах стресу, налагоджувати конструктивну взаємодію в екстремальних обставинах. У період воєнного стану значно підвищується роль комунікації у забезпеченні дисципліни, координації дій, підтриманні морально-психологічного стану підрозділів, а також у запобіганні конфліктним ситуаціям.

Проблема формування і розвитку комунікативної компетентності у військовослужбовців розглядалася у працях сучасних українських науковців, які досліджують питання професійної підготовки військових, психологічної стійкості, професійної взаємодії та соціально-психологічного супроводу службової діяльності. Проте специфіка комунікативної компетентності саме офіцерів Державної прикордонної служби України в умовах воєнного стану досліджена недостатньо. Це зумовлює потребу у комплексному теоретико-методичному та емпіричному аналізі даного феномену, визначенні

особливостей його прояву та розробці психологічних заходів щодо його розвитку.

Актуальність дослідження посилюється тим, що ефективність комунікації безпосередньо впливає на якість виконання службових завдань, оперативність реагування, прийняття управлінських рішень, згуртованість підрозділу та безпеку особового складу. Комунікативна компетентність офіцерів ДПСУ є важливою складовою їхнього професіоналізму та визначає можливість результативної діяльності в умовах збройного конфлікту, гібридних загроз та постійних змін обстановки.

Об’єкт дослідження — комунікативна компетентність офіцерів Державної прикордонної служби України.

Предмет дослідження — комунікативна компетентність як складова професіоналізму офіцерів офіцерів Державної прикордонної служби України.

Мета дослідження — теоретично обґрунтувати, емпірично дослідити та визначити особливості комунікативної компетентності офіцерів ДПСУ, а також розробити заходи щодо її розвитку.

Гіпотеза перша: припускається, що найбільший внесок у професійну ефективність офіцерів ДПСУ здійснюють комунікативні та організаторські схильності, тоді як низький рівень комунікативної толерантності є фактором ризику, який знижує результативність оперативно-службової діяльності.

Гіпотеза друга: припускається, що рівень комунікативної компетентності офіцерів Державної прикордонної служби України знаходиться у статистично значущому взаємозв’язку з показниками їх професійної ефективності: чим вищими є комунікативні та організаторські схильності, рівень комунікативного контролю та комунікативної толерантності, тим вищою є професійна успішність офіцера.

Завдання дослідження:

8. Проаналізувати психологічні особливості професійної діяльності офіцерів ДПСУ в умовах воєнного стану.

9. Розкрити сутність та структуру комунікативної компетентності як складової професіоналізму офіцера.

10. Охарактеризувати особливості комунікативної поведінки офіцерів ДПСУ в екстремальних та конфліктних ситуаціях.

11. Проаналізувати нормативно-правову базу, що регламентує професійну діяльність та психологічне забезпечення офіцерів ДПСУ.

12. Провести емпіричне дослідження рівня комунікативної компетентності офіцерів.

13. Визначити взаємозв'язок між комунікативною компетентністю та професійною ефективністю офіцерів ДПСУ.

14. Розробити програму розвитку комунікативної компетентності офіцерів ДПСУ.

Методи дослідження:

— теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, порівняння й узагальнення даних досліджень;

— емпіричні –методика «КОС-2» (Комунікативні та організаторські здібності); методика вивчення рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер); методика діагностики комунікативної толерантності.

— математико-статистичні - кореляційний аналіз, описова статистика.

Наукова новизна полягає в уточненні психологічного змісту комунікативної компетентності офіцерів Державної прикордонної служби України, визначенні її структурних компонентів у контексті професійної діяльності в умовах воєнного стану, а також в емпіричному виявленні особливостей комунікативної поведінки та чинників, що впливають на її сформованість; додатково розроблена програма розвитку комунікативної компетентності, спрямована на підвищення професійної ефективності офіцерів ДПСУ.

Практична значущість полягає в можливості використання результатів дослідження у діяльності психологів ДПСУ для діагностики та розвитку комунікативних умінь офіцерів, застосуванні запропонованої програми тренінгового впливу в системі службової підготовки та підвищення кваліфікації, а також у використанні отриманих даних для вдосконалення професійного добору, психопрофілактики та підвищення ефективності службової взаємодії.

Надійність та вірогідність результатів дослідження забезпечувались методологічним обґрунтуванням вихідних положень; використанням методів, адекватних меті та завданням дослідження.

Структура кваліфікаційної роботи магістра. Складається зі вступу, 2 розділів, загальних висновків, списку використаних джерел із 54 найменувань і 3 додатків на 12 сторінках. Загальний обсяг основного тексту – 75 сторінок. Робота містить 5таблиць.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОФІЦЕРІВ ДЕРЖАВНОЇ ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

1.1. Психологічні особливості професійної діяльності офіцерів Державної прикордонної служби України

Перш ніж перейти до психологічного аналізу професійної діяльності офіцерів-прикордонників, необхідно уточнити зміст поняття «діяльність» у широкому розумінні. В Українському педагогічному словнику Гончаренка С. У. цей термін розкривається як форма активності, у межах якої людина відтворює та творчо змінює навколишній світ, виступаючи суб'єктом власної діяльності. Такі перетворення можуть стосуватися матеріальних, енергетичних або інформаційних характеристик об'єктів [11, 163].

Для особистості діяльність постає цілісним процесом самореалізації, стає життєвою потребою та метою, а залежно від різних потреб формуються її різні види. Серед них провідне місце займає професійна діяльність, що відображає статусні характеристики суб'єкта та проявляється у вигляді «дії чи послідовності дій», здійснюваних на основі професійних знань, умінь і навичок з метою якісного перетворення дійсності та впровадження результатів праці у практичну сферу.

Відповідно до визначення В. В. Синявського та О. П. Сергієнкова, «професійна діяльність» є специфічною формою соціальної активності, спрямованою на передачу накопичених людством знань, культурного досвіду, а також на створення умов для особистісного розвитку та підготовки людини до виконання суспільно визначених ролей і професійно значущого результату [38, 228].

Професійна діяльність офіцера-прикордонника відзначається особливою складністю. Для ефективного реагування на загрози, що виникають на державному кордоні, він повинен мати високий інтелектуальний рівень, глибокі фахові знання, вміння діяти на випередження, аналізувати тенденції криміногенної ситуації та прогнозувати потенційні ризики для безпеки держави [30, 214].

Зміст професійної діяльності офіцерів Державної прикордонної служби України (надалі – ДПСУ) визначається покладеними на них функціями, що закріплені у нормативно-правових актах і відображають коло службових завдань з охорони та захисту державного кордону.

Ключовим нормативним документом у цій сфері є Закон України «Про державний кордон України», у якому чітко окреслено основні напрями діяльності прикордонників та їхні службові обов'язки [36]. Як зазначає Білявець С. Я., у процесі професійної підготовки офіцерів ДПСУ ці вимоги та положення повною мірою враховуються [3, 17].

Федик А. О. зазначає, що професійна діяльність персоналу Державної прикордонної служби України в умовах сучасних військово-політичних викликів, євроінтеграційних процесів та розвитку інформаційного суспільства характеризується розширенням спектра службових завдань: від переважно виконавських функцій до комплексних інтегральних характеристик, якими має володіти сучасний фахівець. До таких характеристик належать: орієнтація на пріоритет особистості; володіння ґрунтовними теоретичними знаннями; уміння аналізувати та прогнозувати оперативну обстановку; здатність своєчасно реагувати на зміни криміногенної ситуації, виявляти й попереджати потенційні загрози національній безпеці; здатність ефективно діяти в умовах протидії нелегальній міграції, міжнародному тероризму, транскордонній злочинності, контрабанді тощо; готовність приймати самостійні та відповідальні рішення щодо охорони й захисту державного кордону в нестандартних умовах, за значних психологічних навантажень, цілодобово та в режимі реального часу.

З огляду на стрімкі науково-технічні, соціальні, політичні й економічні зміни сучасний офіцер-прикордонник вирізняється рівнем особистісно-професійного розвитку, наявністю ресурсного потенціалу та сформованою мотивацією до службової діяльності, що загалом визначає зміст його професійної компетентності. Така багатовимірність професійних завдань слугує підґрунтям для формування й постійного розвитку професійного мислення офіцера-прикордонника [46, 5–6].

Чорний А. підкреслює, що прикордонники повинні не лише сумлінно й результативно виконувати службові функції, а й демонструвати здатність до особистісного зростання, креативності в діяльності, прагнення до самовдосконалення та готовність оперативно й упевнено реагувати на різкі зміни обстановки в кризових умовах. У таких ситуаціях особливо важливим є формування психологічної готовності офіцера-прикордонника, його здатності ухвалювати вчасні, обґрунтовані та рішучі рішення, а також спонукати підлеглих наслідувати власний приклад, що потребує постійного вдосконалення системи професійної підготовки.

У повсякденній діяльності з охорони державного кордону офіцер-прикордонник виконує низку завдань, серед яких:

— перевірка документів;

— огляд транспортних засобів, вантажів і майна;

— контроль за дотриманням режиму державного кордону, прикордонного режиму та правил у пунктах пропуску;

— спостереження за лінією кордону й об’єктами прикордонної інфраструктури;

— проведення заходів прикордонного пошуку;

— здійснення слідопитства та безпосереднє забезпечення охорони кордону.

В особливий період коло службових обов’язків офіцерів значно розширюється: вони здійснюють пошук осіб, які порушують прикордонне

законодавство України; виявляють розвідувально-диверсійні групи противника; несуть службу на блокпостах; беруть участь у розвідувально-пошукових операціях; виконують завдання на контрольних пунктах в'їзду-виїзду; організовують засідки та виконують інші дії, пов'язані із забезпеченням національної безпеки [52, 333–334].

З огляду на зазначене, ми підтримуємо позицію Лефтерова В. О., який звертає увагу на подвійність умов діяльності прикордонників: з одного боку, вони зобов'язані діяти відповідно до вимог нормативно-правових документів, а з іншого — у багатьох ситуаціях відсутнє однозначно правильне рішення, що вимагає самостійного визначення оптимальної лінії поведінки з урахуванням конкретних обставин. Важливою психологічною характеристикою цієї діяльності є також необхідність миттєвого переходу з відносно спокійного стану або режиму очікування до надзвичайно динамічних дій, для яких характерні невизначеність ситуації та потреба у швидкій реакції. Це висуває специфічні вимоги до функціонування нервової системи фахівця, зокрема до швидкості зміни процесів збудження й гальмування, а також до розвинених умінь саморегуляції та самоконтролю [22, 190].

Питання психології професіоналізму та закономірностей розвитку професійної діяльності висвітлювалися у працях українських дослідників, зокрема О. Бандурки та інших науковців, що працюють у галузі сучасної військової та прикладної психології. Різні аспекти професійної діяльності офіцерів-прикордонників ґрунтовно проаналізовано у роботах вітчизняних учених: В. Бондаренко, О. Волобуєвої, К. Демянюк, В. Журавльова, Л. Кулікова, О. Кіреєвої, Н. Кучеренка, В. Лефтерова, С. Максименка, О. Матеюка, С. Мула, Б. Олексієнка, В. Осьодло, Є. Потапчука, О. Сафіна, Д. Ткачука, О. Тімченко, А. Шипілова, С. Чистякова, А. Якимчука та інших. Досвід зарубіжних дослідників, таких як D. Willis, M. Gabriel-Weglowski, також є цінним у контексті вивчення професійної діяльності військовослужбовців.

У своїх працях науковці наголошують, що діяльність офіцера-прикордонника передбачає необхідність ухвалення самостійних і виважених рішень, від яких залежить не лише ефективність служби, а й безпека держави та життя людей. Це, на їхню думку, зумовлює важливість формування особистості офіцера з високим рівнем професійного мислення, розвиненою рефлексією та усвідомленням власної відповідальності за прийняті рішення.

Хворост М. Ю. зазначає, що однією з ключових особливостей професійної діяльності офіцерів-прикордонників є виконання службових завдань в екстремальних умовах. До таких умов належать:

– виконання завдань у ситуаціях, що становлять загрозу життю та здоров'ю;

– прийняття рішень із високим рівнем відповідальності;

– ускладнення реалізації службових функцій;

– значне підвищення темпу роботи;

– перебування у тривалому режимі очікування з можливим раптовим переходом до активних дій;

– необхідність одночасного виконання різноспрямованих завдань;

– опрацювання великих обсягів інформації;

– дефіцит часу для ухвалення рішень;

– вплив несприятливих факторів службового середовища тощо [48, 185].

Журавльов В. В. підкреслює, що у процесі професійної діяльності офіцери-прикордонники можуть зіштовхуватися з широким спектром нестандартних, кризових ситуацій на державному кордоні. До них належать:

— затримання осіб, які порушили державний кордон, прикордонний режим або правила перебування у пунктах пропуску;

— виявлення товарів, прихованих від контролю;

— виявлення зброї, вибухових речовин або засобів диверсії;

— виявлення наркотичних засобів та прекурсорів;

— встановлення осіб чи груп, яким заборонено в'їзд в Україну;

— погрози застосування сили або шантаж щодо прикордонного наряду;

— відмова виконувати законні вимоги співробітників ДПСУ;

— порушення кордону місцевими жителями, зокрема під час збору природних ресурсів;

— блокування підрозділів прикордонної служби;

— проведення оперативних заходів іншими силовими структурами в контрольованих прикордонних районах;

— спроби захоплення заручників чи транспортних засобів у пунктах пропуску;

— озброєні напади на прикордонників;

— надзвичайні ситуації природного або техногенного характеру;

— спроби силового прориву через державний кордон;

— загроза занесення на територію України небезпечних інфекційних хвороб чи шкідливих організмів [15, 421–422].

Ткачук Д. В. зазначає, що важливою особливістю професійної діяльності офіцерів прикордонної служби є здійснення ідентифікації осіб та транспортних засобів. Увесь процес встановлення тотожності, який прикордонники здійснюють шляхом порівняння ознак об'єкта, його відображень або окремих елементів, називається ідентифікацією. Зокрема, ідентифікація особи передбачає визначення відповідності людини, яка пред'являє документи, її фотозображенню в паспорті або іншому посвідчувальному документі (фотопортретна ідентифікація).

Аналіз змісту роботи прикордонників у пунктах пропуску свідчить про її багатоетапний і деталізований характер. Для якісного виконання зазначених завдань персонал ДПСУ має володіти добре розвиненою пам'яттю, оскільки необхідно оперувати значним обсягом нормативних вимог щодо охорони державного кордону, знаннями положень інструкцій і службових приписів; традиційних і сучасних способів персоналізації

документів; характеристик захисних елементів віз, їх структури та різновидів; способів фальсифікації документів, їх типових ознак та методів виявлення; технологій виготовлення паспортів, особливостей матеріалів, друку, фарб; різновидів поліграфічного захисту та властивостей документів після відповідних технологічних процесів.

Окрім професійних знань, діяльність прикордонників, пов'язана з ідентифікацією осіб і транспортних засобів, потребує високих морально-етичних якостей — відповідальності, чесності, принциповості, неприйняття корупційних впливів і стійкості до будь-якого тиску [45].

Важливим напрямом професійної діяльності прикордонників є протидія нелегальній міграції на державному кордоні України, що передбачає безпосередню комунікацію з особами, затриманими за спробу незаконного перетину кордону. Кіреєєва О. С. підкреслює, що типові ситуації взаємодії персоналу ДПСУ з громадянами різних країн виникають у специфічних умовах, які часто ускладнюються мовними бар'єрами, етнічними стереотипами та відмінностями у ментальності, що може негативно позначатися на ефективності оперативно-службової діяльності.

Психологічний аналіз цього напряму роботи дав змогу визначити низку психологічних характеристик, притаманних зазначеній діяльності: організаційну, пізнавальну, конструктивну, комунікативну, мотиваційно-емоційну та рефлексивно-діяльнісну. У практичній площині найчастіше проявляються саме організаційна та комунікативна складові.

Організаційна особливість професійної діяльності офіцерів під час роботи з нелегальними мігрантами охоплює здатність до самоорганізації, уміння передавати та обмінюватися інформацією, координувати діяльність підлеглих, а також взаємодіяти зі співробітниками інших правоохоронних структур. Комунікативний компонент полягає у постійному спілкуванні з іноземцями задля вирішення конкретних оперативно-службових завдань [18].

Основною рушійною силою прикордонної служби є прикордонник — військовослужбовець або співробітник ДПСУ, який бере участь у заходах з

охорони державного кордону. З огляду на масштабність і складність виконуваних завдань, персонал ДПСУ складається з офіцерів, прапорщиків, військовослужбовців за контрактом та солдатів строкової служби.

Ключовим носієм функцій і повноважень ДПСУ є офіцер, який поєднує управлінські, організаторські та координуючі ролі в діяльності прикордонних підрозділів. Саме він ухвалює рішення у складних, часто кризових ситуаціях, спрямованих на припинення правопорушень, порушення режиму державного кордону, правил у пунктах пропуску, а також спроб незаконного переміщення через кордон вантажів, матеріалів, зброї чи наркотичних речовин. Таким чином, офіцер є посадовою особою, яка несе дисциплінарну, адміністративну та кримінальну відповідальність за прийняті рішення та результати службової діяльності [31, 108].

Професійну діяльність офіцера-прикордонника традиційно розглядають у двох взаємопов’язаних вимірах:

− у військово-спеціальному аспекті, коли офіцер виконує заходи, спрямовані на реалізацію функціональних завдань, а взаємодія з іншими військовослужбовцями відбувається на міжособистісному рівні, де діють психологічні механізми та закономірності людської діяльності;

− у військово-адміністративному аспекті, де офіцер виступає як командир підрозділу та виконує посадові обов’язки, пов’язані з організацією навчання, виховання й психологічної підготовки майбутніх офіцерів-прикордонників. Професійна діяльність офіцера також відбувається в межах системи внутрішньоколективних взаємин, динаміка яких суттєво впливає на всіх її учасників [20].

На ефективність діяльності персоналу ДПСУ в особливих та екстремальних умовах суттєво впливає психологічна готовність офіцера-прикордонника: здатність адекватно оцінювати власну роль у виконанні службових завдань, уміння приймати управлінські рішення та нести відповідальність за їх реалізацію, а також належний рівень морально-психологічного забезпечення персоналу [7, 104].

Варто враховувати, що лінійні підрозділи ДПСУ розташовані вздовж усієї державної межі України — у різних географічних зонах та місцевостях, часто на значній відстані від населених пунктів або в населених пунктах з різноманітною етнічною специфікою місцевого населення. Умови служби в підрозділах охорони державного кордону зазвичай характеризуються складністю та впливом низки особливих факторів: недостатньою побутовою облаштованістю для офіцерських сімей, монотонністю й одноманітністю виконання завдань у районах із низьким рівнем активності порушень кордону. Сукупність цих обставин формує непросту соціально-політичну ситуацію.

З психологічної точки зору такі умови служби пов’язані з дією на військовослужбовців різних несприятливих і дискомфортних чинників, які нерідко виступають тригерами для виникнення стресових реакцій.

За таких умов додатковим психологічним чинником, що негативно позначається на функціональному стані офіцерів, є порушення режиму сну. Це явище нерідко описують як «прикордонний стан». Уже після однієї безсонної ночі спостерігається різке зниження боєздатності, що проявляється у зменшенні обсягу пам’яті, передусім короткочасної, труднощах у сприйнятті та засвоєнні інформації, а також ускладненні процесу прийняття рішень у відповідальні моменти. Сповільнюється й реакція на раптові критичні ситуації. Вираженість цих порушень залежить від віку, тренованості, індивідуальної чутливості та тривалості перебування без сну, однак загалом вони негативно впливають на здатність офіцера здійснювати мисленнєві операції та ефективно виконувати професійні обов’язки.

Таким чином, діяльність офіцерів-прикордонників є вкрай складною та часто супроводжується нервово-психічними розладами, психічною дезадаптацією і стресовими станами. Усе це може призводити до зривів у професійній діяльності, професійного вигорання, втрати або зниження працездатності, виникнення міжособистісних конфліктів, порушення дисципліни, а також до зловживання алкоголем, наркотиками, ігроманії та подружніх зрад [31, 147].

Зважаючи на специфіку професійної діяльності офіцера-прикордонника як фахівця сфери «людина — людина» та «людина — соціум», він поряд із традиційними управлінськими функціями (організаторською, інструктивною, планувально-прогностичною, функцією прийняття рішень і постановки завдань, координації спільної діяльності, контролю тощо) виконує також діяльнісно-психологічні та діяльнісно-педагогічні функції. До їхнього змісту належать:

— психологічно обґрунтоване (раціональне й емоційне) стимулювання підлеглих і формування позитивної мотивації їхньої діяльності та поведінки;

— організація профілактики та конструктивного врегулювання деструктивних міжособистісних конфліктів;

— застосування методів переконання, прямого й опосередкованого навіювання та інших психолого-педагогічних впливів;

— профілактика та корекція негативних психічних станів підлеглих, збереження і зміцнення їхнього психологічного та фізичного здоров’я;

— налагодження ефективної комунікації та формування морально зрілих взаємин і позитивного психологічного клімату в колективі [5, 96].

Шинкарук О. М., до цього переліку також відносить:

— організація психологічного, дидактичного й методичного забезпечення занять і виховних заходів, створення ситуацій успіху;

— моральна підтримка дезадаптованих військовослужбовців та молодих офіцерів;

— взаємодія й координація роботи практичних психологів;

— встановлення конструктивної комунікації з місцевим населенням у прикордонній зоні та на лінії розмежування, проведення роз’яснювальної й виховно-профілактичної роботи;

— забезпечення власного саморозвитку та підвищення психолого-педагогічної компетентності, а також розвиток уміння протистояти

маніпулятивним впливам з боку підлеглих, затриманих порушників кордону чи нелегальних мігрантів [54, 146].

Волобуєва О. Ф., Печенізький В. П. стверджують, що успішне виконання цього широкого комплексу, передусім соціально-психологічних функцій, потребує від офіцера сформованої системи функціонально-психологічних, соціально-психологічних та педагогічних знань, умінь і особистісних якостей, що в сукупності становлять зміст його психолого-педагогічної компетентності [8, 155].

Результати психологічного аналізу професійної діяльності офіцерів-прикордонників свідчать, що вона має низку специфічних характеристик. По-перше, це діяльність, що здебільшого відбувається в особливих та екстремальних умовах, яким притаманні дефіцит часу, вплив інтенсивних подразників, переважання негативних емоцій за обмеженої кількості позитивних, підвищена відповідальність за ухвалені рішення та необхідність оперативного реагування. По-друге, професійна діяльність офіцера передбачає чіткий, структурований аналіз суттєвих ознак ситуації контролю, що ґрунтується на візуально-перцептивному та інтелектуально-вербальному оцінюванні її невідповідності ідеальній моделі типової ситуації на державному кордоні, сформованій у процесі професійної практики, як у повсякденних умовах, так і під час роботи в особливих чи екстремальних обставинах.

1.2. Комунікативна компетентність як складова професіоналізму офіцера ДПСУ

Складність, багатовимірність і соціально насичений характер професійної діяльності офіцера Державної прикордонної служби України зумовлюють особливу значущість комунікативного компонента у структурі його професіоналізму. Виконання службових завдань передбачає постійну взаємодію з громадянами, підлеглими, представниками силових структур,

іноземцями, а також потребує здатності швидко встановлювати психологічний контакт у стандартних, конфліктних та екстремальних ситуаціях. За таких умов ефективна комунікація визначає не лише результативність оперативно-службової діяльності, але й рівень безпеки, якість ухвалення рішень та підтримання керованості підрозділу.

Проблематика комунікативної компетентності фахівців різних професій отримала широке висвітлення в українських наукових дослідженнях, зокрема у працях Т. Бутенко, І. Данченко, Н. Завіниченко, О. Касаткіної, І. Козубовської, О. Краєвської, С. Макаренка, В. Назаренка, М. Тимофієвої, А. Хом'яка, В. Черевка та інших. Питання професійної комунікації аналізуються також у роботах С. Александрової, Д. Годлевської, О. Загородної, З. Підручної, Л. Пляки. У міжнародному науковому дискурсі феномен комунікативної компетентності досліджується представниками лінгвістики, педагогіки, психології, соціології та теорії комунікації, серед яких L. Bachman, M. Canale, N. Chomsky, K. Foss, O. Argyle, J. Koester, D. O'Hair, A. Palmer, G. Rickheit, H. Widdowson, C. Sabee та інші.

Попри значний науковий доробок, як слушно зауважує Л. С. Гавриляк, проблема формування комунікативної компетентності як складової професійної підготовки залишається актуальною, оскільки її розвиток сприяє вдосконаленню механізмів соціального управління, утвердженню діалогічних форм взаємодії та формуванню морально зрілої особистості, здатної до відповідального вибору та осмислення власної життєвої позиції [10, 70].

У психологічній літературі категорії «спілкування» та «комунікація» розглядаються як близькі, проте не тотожні поняття. Термін «комунікація» зазвичай використовується для позначення засобів зв'язку між різними об'єктами матеріального й духовного світу, а також процесу передавання інформації від людини до людини, обміну уявленнями, ідеями, установками, настроями та почуттями в процесі взаємодії. Крім того, комунікація охоплює поширення інформації в суспільстві з метою впливу на соціальні процеси [12].

У більш широкому науковому контексті ґрунтовне тлумачення комунікативної компетентності подає Н. Волошина, визначаючи її як складну інтегративну властивість особистості, що поєднує знання соціально-психологічних чинників із умінням застосовувати їх у професійній діяльності. Йдеться про здатність розуміти мотиви, стратегії та емоційні стани — як власні, так і співрозмовника; орієнтуватися у групових соціально-психологічних процесах; розпізнавати можливі бар'єри взаєморозуміння та володіти технологіями й психотехніками ефективного спілкування [9].

У дослідженнях Н. Лук'янчук комунікативна компетентність розглядається крізь призму постійної готовності до встановлення контактів. Авторка підкреслює, що комунікативно компетентна особистість перебуває у стані внутрішнього діалогу з потенційними партнерами по взаємодії, що забезпечує розвиток комунікативної інтуїції та підвищує ефективність соціальної поведінки [23].

Є. Прозорова пропонує структурний підхід до визначення комунікативної компетентності, виокремлюючи два її ключові компоненти. Перший — це система комунікативних цінностей, орієнтацій і мотивацій, які визначають потребу особистості у спілкуванні. Другий — безпосередня поведінкова реалізація, що охоплює комунікативні знання, уміння, навички та конкретні дії під час взаємодії [37].

На думку Л. Орбан-Лембрик, комунікативна компетентність є складовою ширшого поняття «соціально-психологічна компетентність», яке постає як інтегральна властивість особистості. Вона пронизує всі професійно-особистісні характеристики фахівця та охоплює сукупність знань про закономірності взаємодії, поведінки та обміну інформацією, а також процеси соціального сприймання. Важливою складовою є індивідуально сформована програма поведінки у системі соціальних відносин. До змісту соціально-психологічної компетентності входять мотиваційна належність до певного соціального середовища, орієнтація на розвиток власних комунікативних здібностей, прагнення підтримувати та зберігати соціально-

психологічні традиції професійного інституту й групи, у межах якої відбувається соціалізація особистості. У підсумку ця сукупність характеристик формує комунікативний стиль життя індивіда [33].

Перехід до узагальнених наукових підходів дає змогу глибше окреслити природу комунікативної компетентності. Так, О. Добротвор, систематизувавши існуючі теоретико-методологічні підходи, виокремлює десять її трактувальних моделей.

1. *Біхевіористичний підхід* — визначає комунікативну компетентність як сукупність навичок ефективного слухання, доречної реакції у діалозі, уміння вести переговори, формулювати завдання та передавати їх співрозмовникам, адаптуючись до змін комунікативної ситуації.

2. *Лінгвістичний підхід* — розглядає комунікативну компетентність як похідну від мовної діяльності людини, у межах якої мовленнєвий акт є ключовою одиницею комунікації.

3. *Інформаційний підхід* — охоплює аналіз психологічних особливостей отримання й передавання інформації, характеристик комунікатора та реципієнта, а також засобів обміну інформацією.

4. *Завданнєвий (проблемно-орієнтований) підхід* — трактує комунікативну компетентність як інтегративне особистісне утворення, що становить основу готовності та здатності розв’язувати широкий спектр комунікативних проблем у різних сферах діяльності.

5. *Діяльнісний підхід* — підкреслює, що комунікативна компетентність є ключовою передумовою продуктивної комунікативної діяльності та одним з її головних чинників.

6. *Функціональний підхід* — визначає комунікативну компетентність як здатність індивіда ефективно використовувати соціальні знання та навички у процесі міжособистісної взаємодії та соціальних відносин.

7. *Функціонально-кваліфікаційний підхід* — розглядає комунікативну компетентність як здатність суб’єкта виконувати професійні завдання відповідно до визначених стандартів діяльності.

8. *Поведінковий підхід* — зосереджується на поведінкових проявах особистості, розкриваючи їх як індикатори ефективності. До уваги беруться як зовнішні дії («Я-об'єкт»), так і внутрішні переживання та наміри («Я-стан»).

9. *Раціогуманістичний підхід* — акцентує увагу на здатності особистості долати життєві труднощі, проєктувати власний життєвий та професійний шлях, спираючись на набуті знання й уміння та оптимальні способи взаємодії.

10. *Системний підхід* — трактує комунікативну компетентність як систему внутрішніх ресурсів суб'єкта, необхідних для ефективної взаємодії у різноманітних комунікативних ситуаціях [14].

На відмінну від поняття «комунікації», «спілкування» трактується як міжособистісна взаємодія, що відбувається в процесі обміну інформацією переважно пізнавального змісту. Відтак поняття «спілкування» і «комунікація» мають не лише спільні, а й відмінні ознаки [26].

Спілкування є базовою умовою та невід'ємною складовою людського існування, оскільки саме через нього забезпечується порозуміння, необхідне для ефективної взаємодії в усіх видах діяльності. Як зазначає Москаленко В. В., у процесі розмірковування й оцінювання власних учинків людина нерідко вступає у внутрішній діалог із собою, здійснюючи духовно-моральну та ціннісну рефлексію [28]. Це дозволяє зробити висновок, що компетентне спілкування як функціональний аспект комунікативної компетентності є необхідною умовою професійної успішності, а у видах діяльності типу «людина — людина» набуває визначального значення.

У психологічних дослідженнях Берестецька Н. В. визначає професійне спілкування офіцерів-прикордонників як процес налагодження контактів між суб'єктами, об'єднаними спільною метою, предметом, завданнями, умовами та специфікою службової діяльності [2]. У свою чергу, Мисечко О. В. уточнює, що службове спілкування — це взаємозв'язок та взаємодія осіб, у межах якої здійснюється обмін інформацією й досвідом під час виконання

завдань з охорони державного кордону України; воно спрямоване на досягнення конкретного результату та реалізацію поставленої мети [26].

Службове спілкування є невід'ємною складовою професійної комунікації прикордонників і охоплює взаємодію під час організації та виконання прикордонної служби, здійснення прикордонного контролю, проведення пошукових заходів, прикордонних операцій, оперативно-розшукової діяльності та виконання бойових завдань.

У цьому контексті психолого-комунікативна компетентність офіцера-прикордонника розглядається як специфічна форма реалізації цілей, вимог і завдань, визначених Статутом ДПСУ, посадовими інструкціями та іншими нормативними документами. Вона забезпечує ефективну взаємодію персоналу ДПСУ з представниками інших правоохоронних органів, органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, а також із місцевими мешканцями й громадськими формуваннями під час виконання завдань з охорони державного кордону України [13].

Як підкреслює Мельник А., професійне спілкування прикордонників, а відповідно й рівень їхньої комунікативної компетентності, має низку характерних рис, зумовлених специфікою оперативно-службової діяльності. В основі цих особливостей лежать умови, у яких здійснюється професійна взаємодія персоналу ДПСУ. До чинників, що визначають специфіку їхньої діяльності, належать:

— центральним поняттям, яке відображає характер роботи прикордонників, є «екстремальна ситуація», що нерідко трактується як надзвичайна, ризиконебезпечна або кризова;

— виконання службових завдань супроводжується високим рівнем ризику та потенційними загрозами для життя і здоров'я як військовослужбовців, так і громадян;

— результативність дій у таких умовах значною мірою залежить від професійної підготовленості та сформованих навичок персоналу ДПСУ, їхньої здатності адекватно й оперативно діяти в екстремальних обставинах [25, 271].

У контексті зазначених особливостей серед широкого спектра компетентностей, якими має володіти офіцер ДПСУ, особливе значення посідає саме комунікативна компетентність. Її провідна роль зумовлена специфікою професійної діяльності офіцера-прикордонника, що передбачає постійну взаємодію з різними категоріями осіб та необхідність чіткої, структурованої й ефективної комунікації.

Аналіз нормативно-правових документів, що визначають вимоги до професійної підготовленості офіцерського складу ДПСУ, засвідчує, що офіцер, відповідальний за управління органами охорони державного кордону, повинен володіти розвиненими навичками міжвідомчої та міжособистісної взаємодії. Зокрема, він має ефективно комунікувати з представниками прикордонних структур суміжних держав, українських правоохоронних органів, місцевих органів самоврядування, громадських організацій, а також зі співробітниками СБУ та МВС України.

До важливих комунікативних умінь офіцера належать володіння стратегією та тактикою публічного виступу, здатність спілкуватися державною мовою та однією іноземною, дотримання принципів ділової етики, норм професійної культури спілкування й методів управлінського комунікування. Особливості оперативно-службових завдань зумовлюють потребу у постійній взаємодії як із підлеглими, так і з місцевими жителями прикордоння, громадянами України та іноземцями, що перетинають державний кордон, а також із затриманими нелегальними мігрантами [6].

Чернова С. В. акцентує, що важливою складовою професійної діяльності офіцера-прикордонника є управлінське спілкування, оскільки саме від його якості залежить ефективність взаємодії з підлеглими. Для успішної організації такої взаємодії офіцер повинен володіти розвиненими комунікативними навичками, демонструвати уважність та витримку, а також уміти висловлюватися чітко й коректно. Особливу роль відіграє застосування висловлювань від першої особи, що сприяє формуванню партнерської атмосфери в підрозділі та підвищує рівень відповідальності за зміст

комунікації. Водночас такі навички дають змогу оперативно розпізнавати маніпулятивні або недостовірні повідомлення у спілкуванні з громадянами в пунктах пропуску [50, 5].

У цьому контексті Бондаренко О. І. підкреслює, що важливою складовою комунікативної діяльності офіцера є навчання і виховання особового складу. Ефективність виконання службових завдань значною мірою залежить від того, наскільки якісно керівник передасть необхідну інформацію, сформує відповідні навички та забезпечить належний рівень комунікативної взаємодії з молодими військовослужбовцями.

Таким чином, у всіх аспектах професійної діяльності офіцер-прикордонник має застосовувати розвинені навички комунікативної взаємодії, які забезпечують результативність виконання функцій з охорони державного кордону. Не випадково у сучасних умовах комунікативна компетентність розглядається як один із ключових чинників професійної успішності офіцера ДПСУ [4].

Особливого значення цей аспект набуває у діяльності інспекторів прикордонної служби, які працюють у пунктах пропуску через державний кордон. Відомчі стандарти культури спілкування визначають, що рівень професійної комунікації прикордонників має бути не нижчим, ніж у фахівців сфери обслуговування, зокрема банківських і торговельних структур, оскільки саме вони першими представляють державу у взаємодії з громадянами та іноземцями [6].

Одним із пріоритетних завдань Державної прикордонної служби України є забезпечення відповідності діяльності прикордонних підрозділів найкращим європейським стандартам, не лише щодо оперативності здійснення прикордонного контролю, а й щодо якості обслуговування осіб, які перетинають державний кордон. У цьому контексті особливого значення набуває комунікативна культура інспектора прикордонної служби, центральними елементами якої є сформовані навички усного мовлення та слухання. Високий рівень комунікативної підготовленості передбачає

здатність інспектора чітко, логічно та коректно формулювати власні думки, організовувати комунікацію таким чином, щоб забезпечити її максимальну зрозумілість для співрозмовника.

Мовленнєва компетентність офіцера, як зазначає Мацько Л. І., виявляється у здатності розпізнавати релевантну інформацію під час спілкування з громадянами; аргументовано й доступно пояснювати правомірність чи неправомірність намірів щодо перетину державного кордону; будувати службові розмови відповідно до поставлених оперативних цілей; точно формулювати висловлювання, що стосуються професійної діяльності; адекватно реагувати на поведінку співрозмовника, гнучко змінюючи стиль взаємодії залежно від її динаміки та смислових акцентів [24].

З-поміж ключових вимог до професійного спілкування офіцерів-прикордонників вагоме місце посідають точність, лаконічність та комунікативна впливовість. На думку Орбан-Лембрик Л. Е., офіцер повинен уміти добирати й поєднувати найбільш доречні мовні засоби відповідно до змісту та мети конкретної комунікативної ситуації, забезпечуючи адекватність вибору форм висловлювання, словникових одиниць і структур речень [33]. Порушення цих вимог, зокрема неправильні наголоси, уживання слів-паразитів, жаргонізмів або змішування слів, близьких за звучанням, але різних за змістом, може спричинити непорозуміння у громадян, які перетинають державний кордон [37].

Відомчі стандарти культури спілкування встановлюють низку принципових вимог до поведінки та мовлення офіцера. Зокрема, службовець зобов’язаний відповідати на запитання громадян чітко, зрозуміло та по суті (п. 3.12), уникати надмірно розгорнутих чи зайвих пояснень, а також не допускати викривлення змісту чинного міграційного законодавства (п. 3.14) [35, 123].

Мельник А. та Дуда О. підкреслюють, що, попри важливість мовленнєвої грамотності, комунікативна компетентність офіцера-

прикордонника є значно ширшим і багатовимірним утворенням, ніж просте дотримання фонетичних, лексичних, словотвірних чи граматичних норм. У межах професійної взаємодії прикордоннику недостатньо коректно формулювати висловлювання — необхідною умовою комунікативної ефективності є доречність мовних засобів, уміння добирати слова й словосполучення відповідно до конкретної ситуації, статусу співрозмовника та нормативних вимог службового дискурсу. Саме культура мовлення, коректність ставлення до кожної особи, охайний зовнішній вигляд і правомірність дій співробітника ДПСУ формують у громадян уявлення про державу та її інституції.

З огляду на це, зміст комунікативної компетентності доцільно розглядати не лише як сукупність знань, умінь і навичок, а як здатність фахівця адаптувати власну комунікативну поведінку до нових соціальних ситуацій, орієнтуватися у культурних нормах, дотримуватися етичних обмежень та враховувати звичаї, традиції й особливості національного менталітету [25, 272].

У цьому контексті науковий інтерес зосереджується на аналізі специфіки взаємодії учасників комунікації, що належать до різних статусних груп, представляють різні інституційні спільноти та вирізняються культурними характеристиками. Комунікативна поведінка, характерна для прикордонного дискурсу, має ритуалізований характер: вона передбачає дотримання визначеного протоколу, фіксованої послідовності дій та використання стандартних мовленнєвих формул, які забезпечують можливість сторін реалізувати власні стратегії та тактики у процесі спілкування [16].

Дискурсивна взаємодія між офіцером-прикордонником та особою, яка перетинає державний кордон, є предметом окремого наукового аналізу. Попри чітку регламентацію прикордонного спілкування, офіцер змушений оперативно обирати адекватні стратегії мовленнєвої поведінки та відповідні тактичні дії. У значній частині випадків це відбувається в умовах підвищеної

напруги або екстремальних ситуацій, що потребує високого рівня стратегічного мислення, швидкої оцінки ситуації та здатності приймати управлінські рішення.

Отже, виходячи з вище зазначеного, аналіз змісту комунікативної компетентності вимагає її розгляду як цілісної системи індивідуально-професійних якостей, функцій і компонентів. Власне функції визначають її змістову специфіку та засвідчують готовність офіцерів-прикордонників ефективно здійснювати комунікативну діяльність. У наукових підходах, представлених Мельником А. та Дудою О., виокремлюються такі ключові функції комунікативної компетентності офіцерів ДПСУ:

— – *діяльнісна функція*, що реалізується у формах спонукання, прохання, пропозиції, поради, досягнення домовленостей, а також у здатності сприймати спонукання співрозмовника та адекватно реагувати на нього як в умовах офіційного, так і неофіційного спілкування;

— – *мотиваційно-цільова функція*, яка охоплює сприйняття, аналіз і розуміння змісту дискурсу, сформованого на основі мотивів майбутньої комунікативної взаємодії;

— – *пізнавально-інформаційна функція*, що передбачає уміння запитувати й передавати інформацію, здійснювати антиципацію, сприймати та інтерпретувати повідомлення у форматі офіційної комунікації під час виконання професійних завдань;

— – *соціопрогностична функція*, яка полягає у здатності висловлювати думки, оцінки, почуття й емоції відповідно до отриманої інформації в дискурсах соціокультурної взаємодії;

— – *діалогічно-результативна функція*, що забезпечує вміння ініціювати і завершувати діалог, підтримувати розмову та інтерес співбесідника в різних видах комунікативних ситуацій;

— – *комунікативно-культурологічна функція*, безпосередньо пов’язана з побудовою та реалізацією комунікації з урахуванням культурологічних чинників відповідного дискурсу [25, 274].

Оскільки в межах дослідження комунікативна компетентність прикордонників розглядається як компетентність «спілкувальна», важливо враховувати, що ефективне професійне спілкування ґрунтується на сформованих уміннях. Йдеться не лише про здатність слухати, а передусім — чути співрозмовника, тобто розуміти як явний, так і прихований, латентний зміст висловлювань. Комунікативна компетентність передбачає володіння засобами впливу на учасників взаємодії , умінням переконувати, мотивувати, спонукати до співпраці та надання допомоги.

За Олександренко К. В., когнітивною основою комунікативної компетентності є розуміння сутності соціально-психологічних механізмів взаємного впливу та взаєморозуміння. Це передбачає наявність у офіцера системи знань, умінь і навичок, які забезпечують здатність адекватно й результативно застосовувати зазначені механізми в різних комунікативних ситуаціях [32, 272].

Важливо зазначити, що професійне спілкування офіцерів-прикордонників ускладнюється поліструктурністю аудиторії, з якою їм доводиться взаємодіяти. Співрозмовники можуть істотно різнитися за соціально-економічним статусом, рівнем освіти, професією, віком, гендером, інтелектуальними та морально-етичними характеристиками. Тому прикордонник щоразу змушений адаптувати мовленнєву поведінку до конкретної особи, добираючи зрозумілі та ефективні способи комунікації й впливу. Це вимагає творчості, гнучкості, індивідуалізації мовленнєвої манери та здатності змінювати стиль поведінки залежно від ситуації.

У такому контексті прикордонне спілкування доцільно розглядати як статусно орієнтований тип дискурсу, у межах якого ролі учасників чітко визначені, а мовленнєва поведінка безпосередньо відображає їхній професійний статус і соціальну позицію. Використовувані комунікативні засоби нерідко сигналізують про належність особи до певних вікових, професійних або соціальних груп [32, 272].

Для результативного виконання завдань з пропуску осіб через державний кордон у пунктах пропуску офіцер прикордонної служби повинен забезпечити коректне, точне та однозначне сприйняття інформації співрозмовником. Якість комунікативної взаємодії в зазначених умовах безпосередньо залежить від того, наскільки зрозуміло, виважено та професійно офіцер формулює повідомлення.

Мацько Л. І. наголошує, що ефективна професійна комунікація офіцера-прикордонника неможлива без дотримання низки мовленнєвих і поведінкових вимог. Зокрема офіцер повинен:

— ґрунтовно орієнтуватися в темі спілкування та висловлюватися виключно по суті, уникаючи надмірних чи другорядних деталей і водночас не допускаючи інформаційних пропусків;

— завчасно структурувати зміст повідомлення, формулюючи його чітко, логічно та послідовно;

— контролювати перебіг розмови, утримуючи її в межах заданої теми та запобігаючи небажаним відхиленням;

— виділяти ключові елементи висловлювання за допомогою інтонації, паузування та смислових акцентів, будуючи речення таким чином, щоб важлива інформація сприймалася максимально зрозуміло;

— гнучко використовувати голос, змінюючи силу й тембр задля підкреслення змістових акцентів;

— говорити грамотно, уникаючи слів-паразитів, мовних штампів та інших елементів, що знижують якість професійного мовлення;

— добирати однозначні формулювання, уникати двозначності, неточностей і неперевірених тверджень;

— дотримуватися етичності й тактовності, зокрема в умовах підвищеної емоційної напруги;

— уникати обговорення політичних, історичних чи територіальних питань, оскільки такі теми можуть спричиняти конфліктність або створювати додаткові бар’єри у взаєморозумінні;

— підтримувати спокійний та урівноважений стиль спілкування, контролювати власні емоційні реакції, утримуватися від дратівливості та оцінювальних суджень щодо співрозмовника [24].

Дотримання зазначених вимог забезпечує не лише ефективне інформування осіб, які перетинають державний кордон, але й сприяє формуванню довіри до прикордонної служби, підтриманню професійного іміджу офіцера та запобіганню конфліктним ситуаціям у пунктах пропуску.

Здатність інспектора прикордонної служби чітко й змістовно висловлювати власну позицію є наслідком уміння грамотно будувати повідомлення та дотримуватися логіко-психологічних принципів їх конструювання. Високий рівень мовленнєвої культури виявляється у здатності переконливо аргументувати рішення щодо надання або відмови у праві перетину державного кордону, а також у вмінні вибудовувати службові розмови відповідно до конкретних оперативних завдань чи можливих хибних трактувань [50, 6].

Не менш важливою складовою професійної комунікативної компетентності є вміння коректно формулювати запитання, необхідні для розв’язання конкретної службової ситуації, а також володіння техніками відповідей, у тому числі на проблемні або провокаційні запитання.

Окремо значущим компонентом професійної комунікативної компетентності є вміння офіцера прикордонної служби уважно й аналітично слухати співрозмовника. Ця здатність охоплює такі уміння:

— виокремлювати релевантну інформацію під час детальних обговорень, що супроводжують ухвалення рішення щодо пропуску громадянина через державний кордон;

— розуміти наміри мовця та прогнозувати можливі комунікативні наслідки його висловлювань;

— визначати позицію та ставлення особи, яка звертається до представника прикордонної служби;

— розпізнавати особливості спілкування з людьми різного віку, соціального статусу та культурного досвіду [42].

Ефективне поєднання навичок професійного мовлення та активного слухання забезпечує не лише якість службової комунікації, а й загальний рівень професійної взаємодії в пунктах пропуску, сприяючи прийняттю обґрунтованих рішень і запобігаючи виникненню конфліктних ситуацій.

Одним із найпотужніших мотиваційних чинників професійної діяльності є мотивація досягнення, яку розглядають як стале й постійне прагнення фахівця до успіху, підтримання стійкого інтересу до змісту й особливостей діяльності, а також отримання задоволення не лише від кінцевого результату, а й від самого процесу виконання професійних завдань.

Важливою умовою розвитку комунікативної компетентності є також поєднання темпераментних властивостей особистості та індивідуальних характеристик, зумовлених конституційно-антропометричними особливостями. Більшість дослідників наголошує, що базові задатки, які визначають особливості спілкування, мають генетичну, вроджену природу та проявляються у своєрідності темпераменту й конституції людини.

Як зазначає В. Москалець, пластичні особистості легко адаптуються до нових умов, людей і вимог, швидко змінюють власні звички та стиль поведінки. Такі індивіди рідше вступають у конфлікти завдяки природній здатності «налаштовуватися на хвилю» співрозмовника, забезпечуючи гармонійність і комфорт у взаємодії.

Поняття соціабельності, за визначенням В. Москальця, охоплює прагнення особистості перебувати у соціальному середовищі, активно комунікувати, демонструвати толерантність, доброзичливість та вміння знаходити спільну мову й досягати домовленостей. Соціабельна особистість легко здобуває прихильність оточення, не має бар’єрів у вираженні емоцій та у зверненні по допомогу. Ця якість тісно пов’язана з пластичністю, оскільки обидві сприяють формуванню ефективної комунікації [29].

Таким чином, зміст комунікативної компетентності офіцера-прикордонника доцільно розглядати як цілісну систему знань, норм, ціннісних орієнтацій і зразків поведінки, що прийняті у суспільстві, а також як здатність органічно, природно й невимушено реалізовувати їх у діловому та емоційному спілкуванні. Її практична реалізація відбувається з урахуванням автентичних особистісних характеристик фахівця, його психологічних особливостей, а також об'єктивних і суб'єктивних умов професійної діяльності прикордонників.

Відповідно до підходу Олександренко К. В., основні комунікативні уміння, що забезпечують виконання зазначених функцій, включають такі складові:

– здатність викликати прихильність і довіру, уміння швидко встановлювати контакт з незнайомими людьми, аналізувати ситуацію спілкування, інтерпретувати отриману інформацію та регулювати власну поведінку (*мотиваційно-цільова функція*);

– уміння сприймати, декодувати, осмислювати та трансформувати культурологічну інформацію (*пізнавально-інформаційна функція*);

– уміння формулювати комунікативні наміри та стимулювати подальшу взаємодію, володіння мовними засобами професійного спілкування (*діяльнісна функція*);

– здатність до децентрації, розуміння внутрішнього світу співрозмовника, уміння знаходити компромісні рішення, обирати адекватну форму комунікації з урахуванням психологічного стану й індивідуальних особливостей особи, толерантно ставитися до альтернативних поглядів (*соціопрогностична функція*);

– володіння нормами мовленнєвого етикету, уміння організовувати та підтримувати діалог чи полілог, здійснювати професійну аргументацію власної позиції (*діалогічно-результативна функція*);

– уміння соціокультурного конструювання, комунікативна мобільність і готовність до співпраці (*комунікативно-культурологічна функція*) [32, 274].

Відповідно до підходу Бабіч О. В., комунікативна компетентність офіцера-прикордонника являє собою інтегровану систему, що включає три ключові компоненти:

1. *Когнітивно-поведінковий компонент* - цей компонент охоплює знання про сутність, структуру, закономірності, функції, стилі та особливості спілкування як у загальному, так і в професійному контексті. Він включає усвідомлення ролі комунікативних навичок офіцера Державної прикордонної служби України, розуміння їх характеристик, а також володіння способами подолання комунікативних труднощів, вирішення складних ситуацій та методами впливу на партнерів по взаємодії.

2. *Мотиваційно-ціннісний компонент* - він відображає мотивацію вибору професії офіцера кордону й орієнтацію на опанування норм професійної комунікативної компетентності. До його основних складників належать:

а) зацікавленість у процесі та результатах комунікативної діяльності;

б) мотиви, що спонукають до ефективної взаємодії, потреба в удосконаленні власних комунікативних умінь;

в) ціннісні орієнтації фахівця, які знаходять прояв у ставленні до осіб, що перетинають державний кордон, до керівництва, колег, підлеглих, а також до виконання службових завдань, прямо пов’язаних зі спілкуванням.

3. *Операційно-діяльнісний компонент* - виражається у здатності офіцера визначати комунікативні цілі й завдання, добирати оптимальні методи та засоби професійної взаємодії. Він також охоплює уміння оцінювати якість власної комунікативно-професійної діяльності, аналізувати її зовнішні та внутрішні чинники та визначати напрями її вдосконалення [1].

Отже, основними складниками комунікативної компетентності офіцера-прикордонника є:

– комунікативні вміння (виразність, доступність і правильність мовлення);

– навички невербальної комунікації (здатність розпізнавати та адекватно використовувати міміку, жести, пантоміміку);

– уміння слухати та вибудовувати взаємодію з урахуванням позиції співрозмовника;

– соціально-перцептивні вміння (усвідомлення власного образу та точне сприйняття інших);

– рефлексивні здібності (уміння аналізувати індивідуально-психологічні особливості партнерів по спілкуванню);

– організаційно-управлінські уміння (здатність налагоджувати ділові й особистісні стосунки, управляти комунікативними ситуаціями).

Узагальнюючи викладене, комунікативну компетентність офіцера-прикордонника доцільно визначати як інтегративне психологічне утворення, що ґрунтується на знанні соціально-психологічних механізмів взаємовпливу та взаєморозуміння, а також на здатності застосовувати ці механізми у реальній професійній взаємодії. Вона поєднує:

— когнітивний рівень — набуті знання про природу та закономірності комунікації;

— конативний рівень — уміння та навички практичного використання цих знань у професійних ситуаціях [47].

Функціонування цього комплексу спирається на особистісні характеристики фахівця: його професійний авторитет, референтність, моральні якості. Саме вони визначають рівень довіри до офіцера-прикордонника та ефективність його комунікативного впливу.

До базових суб’єктно-психологічних передумов розвитку комунікативної компетентності належать:

– мотивація досягнення як стійке прагнення стати й залишатися компетентним професіоналом;

– темпераментні властивості, зокрема екстраверсія, комунікабельність та інші комунікативно значущі задатки, що лежать в основі формування відповідних здібностей.

До соціально-психологічних передумов належить здоровий морально-психологічний клімат у підрозділі, який:

а) сприяє розвитку морально-духовних якостей, що становлять фундамент професійного авторитету;

б) забезпечує умови для ефективного навчання та засвоєння професійних умінь, що формують референтність;

в) створює можливості для набуття досвіду продуктивного ділового й міжособистісного спілкування.

Таким чином, оволодіння соціально-психологічними механізмами взаємодії на основі професійного авторитету, референтності й моральних якостей постає ключовою умовою формування комунікативної компетентності офіцера-прикордонника, визначаючи її когнітивний та ціннісно-орієнтаційний фундамент.

1.3. Особливості комунікативної поведінки офіцерів ДПСУ в екстремальних та конфліктних умовах

Комунікативна компетентність офіцера-прикордонника є провідною професійно-особистісною характеристикою, що визначає ефективність його діяльності як керівника та представника Державної прикордонної служби України. В. Завидович підкреслює, що саме цей компонент займає центральне місце у структурі військово-професійної компетентності та виступає необхідною передумовою реалізації суспільних і професійних функцій офіцера [17, 132]. У цьому контексті комунікативну компетентність слід розуміти як здатність прикордонника адекватно оцінювати ситуацію взаємодії, володіти знаннями й уміннями для результативного обміну інформацією, судженнями та цінностями, а також застосовувати ефективні стратегії професійного спілкування й комунікативного лідерства [34]. Натомість її низький рівень неминуче знижує якість управлінських рішень і негативно впливає на імідж Держприкордонслужби.

Професійна діяльність персоналу ДПСУ здійснюється в умовах постійного ризику, динамічних змін ситуації та ймовірності виникнення непередбачуваних подій. На думку А. Мельника та О. Дуди, саме категорія «екстремальна ситуація» найточніше характеризує контекст більшості службових комунікативних епізодів прикордонника [25]. Такі ситуації супроводжуються емоційною напругою, дефіцитом часу, інформаційною невизначеністю та непередбачуваною поведінкою громадян чи правопорушників.

У подібних обставинах комунікативна поведінка військовослужбовця зазнає суттєвих трансформацій. За спостереженнями О. Грицини, екстремальні чинники змінюють характер сприймання інформації, ускладнюють аналітичну діяльність і підвищують ризик імпульсивних або неадекватних реакцій. Тому офіцер повинен мати розвинену психологічну стійкість та навички емоційної саморегуляції [13].

Чорний А підкреслює, що екстремальний характер служби прикордонника також виявляється у різноманітності форм взаємодії, які охоплюють контакти з представниками різних вікових, соціальних, культурних і професійних груп, а також із людьми у стані дезорганізації чи афективного збудження. У конфліктних ситуаціях емоційний компонент поведінки громадян посилюється, що проявляється у агресивності, дезорієнтованості або зниженні самоконтролю. У таких умовах офіцер має забезпечувати стабілізацію комунікативного простору шляхом використання логічних аргументів, стриманих інтонацій та послідовних пояснень, спрямованих на деескалацію напруження [52].

Особливо складною є взаємодія з емоційно нестабільними або психічно дезорганізованими особами. Як зазначає С. Чернова, результативність такої комунікації значною мірою залежить від чіткості мовлення, контрольованого темпу, зрозумілості формулювань та переконливості голосу. Водночас надзвичайно важливою залишається етична складова, офіцер має демонструвати емпатію, уважність, зацікавленість у розв’язанні ситуації та

здатність розуміти переживання співрозмовника, при цьому зберігаючи професійну дистанцію та самовладання [50, 6].

Таким чином, комунікативна поведінка в екстремальних і конфліктних умовах виконує регулятивну функцію, забезпечуючи керованість ситуації, підтримання службового порядку та мінімізацію операційних ризиків. Як підкреслює Д. В. Швець, у критичних моментах саме емоційна саморегуляція дозволяє офіцеру зберігати ясність мислення, формулювати точні інструкції та запобігати подальшій ескалації конфлікту [39].

У діяльності Державної прикордонної служби ці вимоги є особливо значущими, оскільки офіцер-прикордонник часто стає першою посадовою особою, з якою громадяни чи іноземці вступають у взаємодію в ситуації невизначеності або стресу. Невдало обраний тон, непослідовність висловлювань чи надмірна емоційність можуть спричинити подальше зростання напруження, викликати агресивні реакції або посилити тривогу й недовіру. Подібні помилки є особливо небезпечними під час перевірки документів, огляду транспортних засобів, проведення співбесіди чи затримання правопорушників.

Конфліктні взаємодії на кордоні можуть бути спричинені широким спектром чинників: агресивною або демонстративно-захисною поведінкою громадян, незгодою з рішенням щодо відмови у пропуску, психоемоційною нестабільністю іноземців, навмисними провокаціями, маніпулятивними діями чи спробами приховати правопорушення. За висновками М. Заброцького та С. Д. Максименка, результативність поведінки фахівця у конфлікті залежить від обраної стратегії мовленнєвої взаємодії, виваженої, стриманої та орієнтованої на зниження напруги, а не на демонстрацію домінування чи силове протистояння [16].

Розов В. І. зауважує, що оперативно-службова діяльність прикордонників, подібно до роботи співробітників СБ України, висуває високі вимоги до рівня сформованості комунікативних умінь та психологічної стійкості. Специфіка службової взаємодії обумовлена як характером повноважень, так і умовами, у яких здійснюється контакт [41].

По-перше, службова комунікація має ґрунтуватися на неухильному дотриманні законності, професійної етики, норм честі та гідності. Офіцер-прикордонник, як і співробітник СБУ, діє виключно в рамках компетенцій, визначених нормативними актами; відхилення від цих вимог підриває довіру громадян і створює безпекові ризики.

По-друге, оперативні завдання нерідко передбачають застосування примусових або обмежувальних заходів, що створює приховану чи відкриту конфліктність комунікації. Емоційне тло подібних взаємодій характеризується гострим напруженням і браком часу, що потребує вміння офіцера зберігати стриманість та застосовувати техніки деескалації.

По-третє, прикордонники часто стикаються з неприязню, опором або провокаціями з боку громадян чи правопорушників. Вони не можуть припинити комунікацію чи уникати її , навпаки, зобов’язані підтримувати службову взаємодію та забезпечувати виконання процедур. Це посилює навантаження на емоційно-вольову сферу та збільшує ймовірність комунікативних помилок.

По-четверте, професійне спілкування у сфері безпеки часто супроводжується специфічними приводами для вступу у контакт та необхідністю «легендування», тобто дотримання службових сценаріїв, передбачених інструкціями. Це зумовлює особливий психоемоційний стан учасників, відчуття ризику, підвищену настороженість, концентрацію уваги та високу відповідальність за кожне слово й дію.

По-п’яте, комунікація прикордонників регламентована цілою системою нормативно-правових документів, від законів і наказів до статутів та інструкцій. Така формалізація визначає межі допустимої поведінки та ступінь її гнучкості, що залежить від конкретного виду службової діяльності.

Джерела комунікативних ризиків в оперативно-службовій діяльності офіцерів ДПСУ можуть проявлятися як у відкритій, так і в прихованій формі. До очевидних ризиків належать ситуації явного конфлікту, прямого психологічного тиску, агресивної поведінки або загрози кримінальних дій.

Як зазначає В. Розов, хоча відкриті форми деструктивного впливу найпомітніші, вони водночас найбільш здатні провокувати імпульсивні реакції правоохоронця, що знижує рівень особистісної безпеки та може негативно позначатися на якості професійних рішень [41].

Водночас значну небезпеку становлять приховані, латентні джерела комунікативних ризиків, які набагато важче своєчасно виявити та правильно інтерпретувати. До таких ризиків належать приховані конфлікти, замаскований маніпулятивний вплив, завуальована вербальна чи невербальна агресія, свідоме викривлення інформації або створення штучного емоційного тиску. У працях фахівців Служби безпеки України наголошується, що саме приховані форми деструктивної взаємодії здатні активізувати механізми психологічної дезорганізації, спричиняти виснаження емоційних ресурсів та ускладнювати підтримання внутрішньої рівноваги під час виконання службових завдань [43].

У контексті маніпулятивного впливу дослідники В. Петрик, М. Присяжнюк та Л. Компанцева підкреслюють, що приховані сугестивні технології здатні змінювати поведінку співрозмовника без його усвідомленого опору. У службових комунікативних епізодах це створює додаткові загрози: підвищує ризик емоційної ескалації, провокує хибні інтерпретації ситуації або сприяє ухваленню неадекватних управлінських рішень [44].

З огляду на це, ефективність професійної діяльності офіцера значною мірою залежить від його здатності забезпечувати власну психологічну безпеку у процесі комунікації. Як зазначає В. Розов, саме комунікативна складова формує основу особистісної безпеки правоохоронця, оскільки включає такі критично важливі захисні компоненти:

– уміння протидіяти маніпуляціям;

– здатність розпізнавати обман та нейтралізувати його;

– емоційну стабільність у конфліктних взаємодіях;

– навички комунікації в умовах екстремального стресу;

– уміння працювати з «важкими» співрозмовниками — агресивними, тривожними, акцентуйованими або дезорганізованими людьми [40; 44].

У конфліктних ситуаціях, що виникають у пунктах пропуску або під час виконання оперативно-службових завдань, офіцер ДПСУ може застосовувати різні моделі комунікативної поведінки, залежно від рівня загрози, емоційного стану співрозмовника та службового контексту. Наукові джерела виокремлюють кілька типових моделей реагування, кожна з яких має власні цілі та механізми впливу.

1) Раціонально-стабілізаційна модель - ця модель базується на використанні спокійного, врівноваженого тону та чітких інструкцій, які забезпечують структурованість взаємодії. До її основних характеристик належать:

— стриманий, нейтральний тон;

— лаконічні, чіткі повідомлення;

— повторення ключових фраз для фіксації уваги;

— акцент на нормативності та правомірності дій офіцера.

За спостереженнями Бондаренко О. І., раціональна комунікація викликає в громадян відчуття безпеки та передбачуваності, що сприяє зниженню емоційної напруги й страху [4].

2) Переконувальна модель - вона застосовується у випадках, коли головним завданням є зниження тривожності, формування мотивації до співпраці та пояснення причин і правомірності дій прикордонника. Її елементи включають:

— аргументоване пояснення управлінських рішень;

— демонстрацію доброзичливості та відкритості;

— використання емпатійних висловлювань, які підтверджують увагу до стану співрозмовника.

Ця модель ефективна у взаємодії з особами, які перебувають у стресовому чи невизначеному стані, але готові до діалогу.

3) Директивно-оперативна модель - забезпечення контролю над ситуацією, швидка координація дій та мінімізація ризиків. Використовується у випадках підвищеної небезпеки. Для цієї моделі характерні:

— короткі командні формулювання;

— однозначні інструкції без емоційних елементів;

— жорстка регламентація поведінки;

— підкреслена службова дистанція.

4) Деескалаційна модель - це один із найбільш важливих інструментів у роботі з агресивними або емоційно нестабільними особами. До ключових прийомів належать:

— уникнення звинувачувальних або провокативних висловлювань;

— поступове зниження темпу й гучності мовлення;

— використання технік «повільної мови», які сприяють зниженню емоційної інтенсивності.

Як зазначає Ковальська І. Е., деескалаційна комунікація може зменшувати рівень агресивності навіть у випадках, коли поведінка співрозмовника є деструктивною або провокативною [19].

На основі узагальнення наукових підходів та вимог службових документів можна виділити кілька типових груп екстремальних комунікативних ситуацій, у яких офіцери ДПСУ здійснюють професійну взаємодію. Кожна з них має свою динаміку, рівень ризику та специфічні вимоги до комунікативної поведінки.

1) *Ситуації раптової загрози*. До цієї групи належать обставини, які виникають несподівано та несуть безпосередню небезпеку, зокрема: агресивна поведінка громадян; спроби прориву кордону; фізичні атаки чи загроза застосування сили.У таких випадках ключовими є швидкість реакції, директивність мовлення та здатність офіцера одночасно підтримувати комунікацію й контролювати ситуацію.

2) *Інформаційно-ускладнені ситуації*. Ця група охоплює випадки, коли комунікація ускладнюється нестачею, фрагментарністю або суперечливістю інформації: неповні чи взаємовиключні пояснення; перебивання, крик або плач співрозмовника; мовний бар'єр. У таких умовах офіцер має застосовувати уповільнені, структуровані формулювання, методи уточнення та повторення інформації.

3) *Психоемоційно напружені ситуації*. До цієї групи належать випадки, коли комунікація відбувається на тлі інтенсивних емоцій або кризових подій: паніка в чергах чи серед груп людей; спілкування з особами у стані шоку; взаємодія з громадянами в умовах евакуації, бойових дій або інших масштабних загроз. У таких ситуаціях першочерговими є заспокійливий тон, чіткість інструкцій і техніки емоційної стабілізації.

4) *Конфліктно-провокаційні ситуації*. До них належать різновиди деструктивної поведінки, спрямовані на свідому ескалацію конфлікту: провокації; маніпулятивні дії; навмисні спроби викликати агресію з метою дискредитації офіцера. У таких випадках застосовуються стратегії деескалації, емоційна нейтральність і суворе дотримання нормативних вимог.

5) *Оперативно-службові ситуації*. Типові для повсякденної діяльності ДПСУ ситуації, що вимагають чітких, регламентованих дій: затримання правопорушників; огляд транспортних засобів; супровід затриманих осіб. Комунікативна поведінка в таких обставинах є найбільш формалізованою, регулюється інструкціями та передбачає директивність, точність і лаконічність висловлювань.

У практиці Державної прикордонної служби значну увагу приділяють технікам деескалації, ефективність яких підтверджена міжнародним досвідом правоохоронних структур. Застосування таких інструментів дозволяє офіцеру підтримувати керованість ситуації, знижувати рівень емоційної напруги та запобігати переходу конфлікту у відкриту агресію.

1. *Техніка «вербального дзеркала»*. Її сутність полягає в повторенні ключових слів або останньої фрази співрозмовника. Такий прийом

допомагає:

— підтвердити, що офіцер уважно слухає;

— зменшити емоційну напруженість;

— структурувати хаотичні або фрагментовані висловлювання, сприяючи відновленню логічності думок.

2. *«Техніка паузи».* Коротка, контрольована пауза після емоційної репліки громадянина дає змогу знизити інтенсивність його емоційної реакції та дає час для відновлення самоконтролю. Пауза також допомагає офіцеру уникнути імпульсивної відповіді та вибудувати раціональну лінію комунікації.

3. *«Нормативне пояснення».* Посилання на законодавство, службові інструкції чи міжнародні правила перетину кордону повертає комунікацію у раціональне русло. У більшості випадків це стабілізує поведінку людини, оскільки створює відчуття чітких правил і передбачуваності службових дій.

4. *Використання «Я-повідомлень».* Фрази на кшталт «Я хочу уточнити…», «Я пропоную…», «Я прошу вас…» дають змогу:

— зменшити відчуття загрози у співрозмовника;

— уникнути звинувачувального або авторитарного тону;

— запобігти ескалації конфлікту за рахунок персонального, а не директивного формату висловлювання.

5. *«Контроль простору».* Регулювання дистанції між офіцером і співрозмовником, відходження на півкроку назад, зміна позиції, створення фізичного простору, допомагає знизити ризик агресивних дій. Така техніка є важливою в роботі з емоційно збудженими або потенційно небезпечними особами.

Як підкреслює Н. В. Берестецька, застосування зазначених технік дає змогу істотно зменшити рівень емоційної напруги, підтримати продуктивність комунікації та забезпечити стабільність службової взаємодії в умовах підвищеного ризику [2].

У конфліктних і напружених ситуаціях значна частина інформації передається невербально, а тому офіцеру-прикордоннику необхідно ретельно контролювати власну поведінку. Дослідження засвідчують, що невербальні сигнали сприймаються співрозмовником швидше, ніж вербальні висловлювання, особливо в умовах стресу чи загрози. Тому важливими елементами професійної взаємодії є контроль міміки (відсутність ознак роздратування, презирства чи знецінення), стримана жестикуляція, відкриті пози тіла, повільні та впевнені рухи, дотримання оптимальної дистанції, а також «пильний», але не агресивний зоровий контакт. Сукупність цих невербальних маркерів формує у співрозмовника відчуття безпеки й передбачуваності, значно знижує рівень напруження та сприяє стабілізації комунікативного процесу.

Психологічні дослідження демонструють, що екстремальні умови часто спричиняють порушення когнітивних процесів. Зокрема, виникають явища тунельного мислення (звуження фокусу уваги), спрощені інтерпретації поведінки співрозмовника, недооцінка або, навпаки, гіперболізація ризику, а також труднощі у синтезі й аналізі інформації. Як зазначає О. Грицина, під впливом стресових чинників офіцер може несвідомо переходити до авторитарного стилю комунікації, що нерідко провокує додаткову конфліктність, особливо у взаємодії з громадянами, які перебувають у стані тривоги чи страху [13].

Саме тому підготовка персоналу ДПСУ включає розвиток навичок швидкого відновлення когнітивного контролю, уміння працювати з інформацією в умовах її дефіциту та здійснювати оперативний аналіз ситуації у стислий проміжок часу. Ці вміння є ключовими у ситуаціях підвищеної небезпеки, де від комунікативної поведінки залежить безпека громадян і самого офіцера.

У стресових і конфліктних ситуаціях комунікативні бар’єри також стають одним із провідних чинників, що ускладнюють взаємодію офіцерів ДПСУ з громадянами. Як наголошує С. В. Чернова, вони можуть

формуватися як на рівні сприймання, через неправильну інтерпретацію намірів або емоцій співрозмовника, так і на рівні передачі інформації, коли повідомлення втрачає чіткість, логічність чи забарвлюється надмірними емоціями [50].

До найпоширеніших типів бар'єрів належать емоційні (страх, тривога, агресія), когнітивні (порушення розуміння й логіки сприймання), мовленнєві (складність формулювань, мовні труднощі), етико-культурні (різниця у нормах спілкування), а також бар'єри статусної нерівності, коли громадяни надмірно реагують на авторитет офіцера або, навпаки, намагаються домінувати у взаємодії. Кожен з цих бар'єрів не лише перешкоджає ефективному обміну інформацією, а й може перетворити звичайну службову ситуацію на конфліктну.

Таким чином, комунікативна поведінка офіцера-прикордонника в екстремальних і конфліктних умовах є ключовим чинником ефективності оперативно-службової діяльності. Вона визначається рівнем комунікативної компетентності, психологічною стійкістю, умінням регулювати емоції та застосовувати відповідні стратегії взаємодії. Екстремальність ситуацій, різноманіття комунікативних контекстів, наявність відкритих і прихованих ризиків вимагають від офіцера точності мовлення, контролю невербальних сигналів, готовності до деескалації та дотримання нормативних вимог.

Здатність ефективно діяти в умовах загрози, конфлікту або інформаційної невизначеності забезпечує не лише стабільність службової комунікації, а й безпеку громадян і персоналу. Отже, комунікативна компетентність постає фундаментальною складовою професійної готовності прикордонника до діяльності в складних та ризикованих ситуаціях.

РОЗДІЛ 2.
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОФІЦЕРІВ ДЕРЖАВНОЇ ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ ТА НАПРЯМИ ЇЇ РОЗВИТКУ

2.1. Організація та методологія дослідження комунікативної компетентності офіцерів ДПСУ

Емпіричне дослідження було спрямоване на комплексне вивчення особливостей комунікативної компетентності офіцерів Державної прикордонної служби України, визначення її рівневих характеристик, структурних складових та взаємозв'язку з ефективністю професійної діяльності.

У дослідженні взяли участь 40 офіцерів ДПСУ (чоловіків — 28, жінок — 12) віком від 22 до 47 років. Стаж їхньої служби становив від 2 до 18 років, що дозволило охопити різні рівні професійного досвіду — від молодших офіцерів до представників командного складу. Такий підбір респондентів дав змогу простежити різноманітність комунікативних стратегій, стильових особливостей та форм службової взаємодії, характерних для різних етапів професійного становлення.

Кожен учасник був поінформований про мету та завдання дослідження, умови анонімності та конфіденційності результатів. Участь була добровільною, без примусу з боку керівництва, що забезпечило відкритість відповідей та підвищило достовірність отриманих результатів. Респондентам було гарантовано право відмовитися від участі на будь-якому етапі без пояснення причин.

Мета - вивчити рівень, структуру та особливості комунікативної компетентності офіцерів ДПСУ, а також виявити чинники, що визначають її прояви в екстремальних і конфліктних умовах професійної діяльності.

Для реалізації поставленої мети було використано комплекс валідних психодіагностичних методик українською мовою, що забезпечують багатовимірну оцінку комунікативної компетентності:

1. Методика “КОС-2” (Комунікативні та організаторські здібності);

2. Методика вивчення рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер);

3. Методика діагностики комунікативної толерантності.

Для більшого обґрунтування доцільності застосування психодіагностичних методик розкриємо кожну з них.

Методика “КОС-2” (Комунікативні та організаторські здібності) (адаптація Шевенко А. М.) (Додаток А) [53, 114-125]

Методика «КОС-2» призначена для діагностики рівня сформованості комунікативних та організаторських схильностей, які розглядаються як важливі складові професійної та комунікативної компетентності офіцерів. Методика дозволяє оцінити природну схильність до спілкування, ініціативність, контактність, здатність встановлювати взаємодію, а також уміння координувати діяльність інших.

Опитувальник містить 40 тверджень, сформульованих у вигляді суджень, на які респондент відповідає «так» (+) або «ні» (–).

Методика складається з двох блоків:

1. Комунікативні схильності (20 тверджень)
2. Організаторські схильності (20 тверджень)

Для кожного блоку існує окремий дешифратор, що дозволяє визначити кількість збігів відповідей із ключем.

Шкали методики.

Методика дозволяє отримати два інтегральні показники:

— Ккom. — коефіцієнт комунікативних схильностей

— Корг. — коефіцієнт організаторських схильностей

Кожен із показників відображає вираженість відповідних умінь та схильностей у діапазоні від 0 до 1.

Процедура обробки результатів.

1. Підраховується кількість збігів відповідей респондента з ключем (дешифратором).

Це число позначається як М.

2. Розраховується коефіцієнт рівня схильностей:

K=0,05×MK = 0{,}05 \times MK=0,05×M

Де

К — оцінний коефіцієнт (для комунікативних або організаторських схильностей),

М — кількість відповідностей ключу (0–20),

0,05 — коефіцієнт перерахунку.

Інтерпретація коефіцієнтів (Q)

Комунікативні схильності

Ккom.	Q	Якісний рівень
0,10 – 0,45	1	Низький рівень
0,50 – 0,55	2	Нижче середнього
0,60 – 0,65	3	Середній
0,70 – 0,75	4	Високий
0,80 – 1,00	5	Дуже високий

Організаторські схильності

Корг.	Q	Якісний рівень
0,20 – 0,55	1	Низький
0,60 – 0,65	2	Нижче середнього
0,70	3	Середній
0,75 – 0,80	4	Високий
0,85 – 1,00	5	Дуже високий

Методика вивчення рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер) (адаптація Шевенко А. М.) (Додаток А) [53, 127-128].

Методика призначена для оцінювання рівня комунікативного контролю, тобто здатності особистості регулювати власну поведінку в процесі спілкування, керувати емоційними реакціями, адаптуватися до співрозмовника та ситуації комунікації. Для офіцерів ДПСУ цей показник є

важливим, оскільки визначає вміння зберігати професійну стриманість у складних, конфліктних або екстремальних умовах службової діяльності.

За М. Шнайдером, рівень комунікативного контролю проявляється у двох основних тенденціях:

— високий комунікативний контроль — здатність усвідомлено регулювати невербальну та вербальну поведінку, гнучко змінювати стиль спілкування відповідно до ситуації;

— низький комунікативний контроль — безпосередність, емоційна відкритість, схильність до імпульсивних реакцій, труднощі в адаптації до формальних комунікативних норм.

Методика містить 10 тверджень, що описують типові реакції людини у ситуаціях міжособистісної взаємодії.

Респондент оцінює кожне твердження у форматі:

— "+" — вірно;

— "–" — невірно.

Частина тверджень є прямими, частина — інверсними, що дозволяє визначити стабільність комунікативної поведінки.

Обробка результатів

Нараховується 1 бал за відповіді:

— «–» — на твердження 1, 5, 7;

— «+» — на всі інші твердження (2, 3, 4, 6, 8, 9, 10).

Сума балів може становити від 0 до 10.

Інтерпретація результатів

0–3 бали — низький комунікативний контроль.

4–6 балів — середній комунікативний контроль.

7–10 балів — високий комунікативний контроль.

Методика діагностики комунікативної толерантності (адаптація Шевенко А. М.) (Додаток А) [53, 135-138].

Методика спрямована на діагностику рівня комунікативної толерантності, тобто здатності особистості приймати індивідуальні

особливості інших людей, зберігати коректність у взаємодії, уникати категоричності та деструктивних форм спілкування. Для офіцерів ДПСУ комунікативна толерантність є критично важливою, оскільки впливає на якість службової взаємодії, управління підлеглими та реагування на конфліктні ситуації.

Методика містить 45 тверджень, об'єднаних у 9 шкал (по 5 пунктів у кожній), що описують різні аспекти комунікативної нетолерантності. Респондент оцінює кожне твердження за 4-бальною шкалою:

— 1 бал — зовсім невірно;

— 2 бали — вірно частково;

— 3 бали — вірно значною мірою;

— 4 бали — абсолютно вірно.

Чим більша кількість балів, тим нижчий рівень комунікативної толерантності.

Шкали методики

1. Неприйняття індивідуальних особливостей інших людей (дратівливість, нетерпимість до повільних, емоційних, нестандартних людей).

2. Оцінювання інших через призму власного «Я» (складність у взаємодії з людьми іншого інтелектуального чи культурного рівня).

3. Категоричність і стереотипність суджень про людей (етнічні, соціальні, вікові упередження).

4. Нездатність приховувати негативні емоції (різкість, невміння згладити неприємні враження).

5. Схильність до перевиховання інших людей (повчальність, намагання контролювати поведінку інших).

6. Спроби «підганяти» людей під власні стандарти (дратівливість, коли людина діє не так, як очікується).

7. Труднощі адаптації у міжособистісних стосунках (складність пристосування до нових партнерів, неприйняття «незручних» людей).

8. Відсутність гнучкості у спілкуванні (нездатність до компромісу, наполегливість у відстоюванні власної позиції).

9. Нетерпимість до емоційних проявів інших (негативні реакції на стресованих, знервованих людей).

Обробка результатів

1. Підсумовується кількість балів за кожною з 9 шкал (діапазон 0–20 балів).

2. Обчислюється загальна сума балів (максимум — 135 балів).

3. Виконується інтерпретація результатів:

Інтерпретація

— 0–30 балів — високий рівень комунікативної толерантності. Людина приймає індивідуальні відмінності, гнучка у спілкуванні, не схильна до різкості й категоричності.

— 31–60 балів — середній рівень. Загалом толерантний стиль взаємодії, проте у складних або стресових ситуаціях можливі прояви нетерпимості.

— 61–90 балів — низький рівень комунікативної толерантності. Респондент має труднощі у прийнятті інших, схильність до різкості, оцінювання, конфліктності.

— 90–135 балів — дуже низький рівень толерантності. Людина тяжіє до критичності, жорстких оцінок, має проблеми з міжособистісною взаємодією.

Обґрунтувавши доцільність використання психодіагностичного інструментарію, можемо переходити до аналізу впливу соціально-психологічних чинників на організаційну поведінку персоналу.

2.2. Результати аналізу рівня комунікативної компетентності офіцерів ДПСУ

Для визначення рівня сформованості комунікативних та організаторських схильностей офіцерів ДПСУ було використано методику

КОС-2. Обробка відповідей дозволила отримати індивідуальні коефіцієнти комунікативних (Ккom.) та організаторських (Корг.) схильностей, які надалі були переведені у якісні показники згідно зі шкалою інтерпретації (Qком., Qорг.).

З метою узагальнення отриманих даних результати було згруповано за рівнями прояву відповідних схильностей. Це дозволило проаналізувати структуру вибірки та визначити характерні тенденції щодо розвитку комунікативного потенціалу офіцерів. Нижче подано узагальнену таблицю розподілу респондентів за рівнями комунікативних та організаторських схильностей.

Таблиця 2.1 - Розподіл офіцерів ДПСУ за рівнями комунікативних схильностей (за методикою КОС-2)

Рівень прояву	**Комунікативні схильності (Qком.)**	**Кількість осіб (%)**
Дуже високий (5)	5 осіб	12,5 %
Високий (4)	13 осіб	32,5 %
Середній (3)	15 осіб	37,5 %
Нижче середнього (2)	5 осіб	12,5 %
Низький (1)	2 особи	5 %
Усього	40 осіб	100 %

Аналіз даних (таб. 2.1), отриманих за методикою КОС-2, свідчить про різний рівень сформованості комунікативних схильностей офіцерів ДПСУ.

Найбільш чисельною є група респондентів із середнім рівнем комунікативних схильностей — 37,5 %**.** Це вказує на здатність більшості офіцерів підтримувати конструктивний контакт, взаємодіяти з громадянами та колегами в стандартних і помірно напружених ситуаціях. Однак середній рівень також означає потребу у розвитку більш гнучких навичок для роботи у складних, конфліктних та екстремальних умовах.

Високий та дуже високий рівні комунікативних схильностей демонструють 45 % опитаних (32,5 % + 12,5 %)**.** Ці офіцери відзначаються

впевненістю у спілкуванні, ініціативністю, здатністю швидко орієнтуватися в соціальних ситуаціях та налагоджувати контакт із різними категоріями громадян. Для прикордонної служби це є важливими показниками, оскільки такі офіцери здатні ефективно діяти в умовах невизначеності та високої комунікативної напруги.

Водночас 17,5 % респондентів (12,5 % + 5 %) мають рівень нижче середнього або низький. Це група ризику, оскільки недостатній рівень комунікативних схильностей може ускладнювати взаємодію з громадянами, підвищувати ймовірність непорозумінь та конфліктів, а також зменшувати ефективність службового спілкування в екстремальних умовах.

У цілому отримані результати свідчать, що переважна більшість офіцерів ДПСУ володіє достатньою або високою комунікативною базою, проте існує потреба у цілеспрямованих заходах щодо розвитку комунікативної гнучкості, стресостійкості та навичок деескалаційної взаємодії.

Таблиця 2.2 - Розподіл офіцерів ДПСУ за рівнями організаційних схильностей (за методикою КОС-2)

Рівень прояву	**Комунікативні схильності (Qком.)**	**Кількість осіб (%)**
Дуже високий (5)	4 особи	10 %
Високий (4)	11 осіб	27,5 %
Середній (3)	17 осіб	42,5 %
Нижче середнього (2)	6 осіб	15 %
Низький (1)	2 особи	5 %
Усього	40 осіб	100 %

Отримані результати (таб. 2.2.) свідчать про достатньо збалансований рівень сформованості організаційних схильностей у більшості офіцерів ДПСУ. Найчисельнішою є група респондентів із середнім рівнем — 42,5 %**,** що вказує на здатність більшість службовців ефективно планувати власні дії, координувати взаємодію з колегами та приймати рішення у типових службових ситуаціях.

Високий та дуже високий рівень організаційних схильностей демонструють 37,5 % офіцерів (27,5 % і 10 % відповідно). Ця група характеризується ініціативністю, умінням брати на себе відповідальність, координувати дії інших і підтримувати порядок у складних умовах оперативно-службової діяльності. Такі респонденти володіють рисами, важливими для управлінської та командної діяльності.

Разом із тим 20 % опитаних (15 % — нижче середнього; 5 % — низький) мають недостатньо сформовані організаційні схильності. Це може свідчити про труднощі в прийнятті оперативних рішень, невпевненість у керівництві групою та знижену здатність до організації взаємодії в умовах ризику чи інформаційної невизначеності. Подібні особливості потребують корекційно-розвивальної роботи, спрямованої на формування навичок планування, відповідальності та управління командною діяльністю.

Узагальнюючи, можна зазначити, що більшість офіцерів ДПСУ мають середній і високий рівень організаційних схильностей, що забезпечує основу для ефективної координації службових процесів. Водночас наявність групи з низькими показниками підкреслює необхідність адресного тренінгового та професійно-розвивального супроводу.

Отримані дані за методикою КОС-2 дозволили сформувати загальне уявлення про рівень комунікативних та організаторських схильностей офіцерів ДПСУ. Однак комунікативна компетентність як професійно важлива якість включає не лише здатність до ініціативного спілкування чи лідерської поведінки, а й уміння зберігати продуктивність взаємодії в умовах напруження, конфлікту та емоційної нестабільності співрозмовника.

Тому наступним етапом дослідження стало оцінювання комунікативної толерантності, яка відображає здатність офіцера приймати індивідуально-психологічні особливості людей, зберігати конструктивність у спілкуванні та уникати деструктивних реакцій у складних або провокаційних ситуаціях. Цей параметр є особливо значущим для оперативно-службової діяльності в умовах кордону, де офіцер щоденно взаємодіє з різними категоріями

громадян, включно зі стресованими, дезорієнтованими чи конфліктними особами.

Таблиця 2.3 – Розподіл офіцерів ДПСУ за рівнями комунікативної толерантності

Рівень комунікативної толерантності	Кількість осіб	%
Висока толерантність	8 осіб	20 %
Середня толерантність	20 осіб	50 %
Помірно знижена толерантність	9 осіб	22,5 %
Низька толерантність	3 особи	7,5 %
Усього	40 осіб	100 %

Аналіз отриманих даних (табл. 2.3) свідчить, що рівень комунікативної толерантності офіцерів ДПСУ загалом перебуває в межах середніх показників. Половина респондентів (50 %) продемонстрували середній рівень толерантності, що вказує на достатню гнучкість у взаємодії з різними категоріями громадян, уміння адаптуватися до особливостей поведінки співрозмовника та здатність контролювати власні емоційні реакції.

Висока толерантність (20 %) - до цієї групи потрапили офіцери, які виявляють значну стабільність у міжособистісній взаємодії, рідко реагують негативно на відмінності поведінки, темпу, емоційності чи соціальних характеристик співрозмовників. Їм властиві:

— прийняття різних стилів поведінки;

— низька схильність до категоричних оцінок;

— високий рівень самоконтролю.

Ці респонденти найбільш ефективні у деескалаційних комунікативних сценаріях, взаємодії з агресивними або дезорієнтованими громадянами, а також у ситуаціях підвищеного емоційного напруження.

Середній рівень (50 %) - найчисельніша група. Її представникам властивий достатній рівень терпимості до індивідуальних та культурних відмінностей, однак у певних ситуаціях можливі реакції роздратування або занепокоєння.

Для цієї групи характерні:

— загальна доброзичливість та налаштованість на співпрацю;

— окремі труднощі у тривалих або емоційно насичених взаємодіях;

— залежність толерантності від контексту та рівня службового навантаження.

З огляду на дані дослідження, саме представники цієї групи становлять «комунікативне ядро» підрозділу, від їхньої поведінки значною мірою залежить загальний стиль службової взаємодії.

Помірно знижена толерантність (22,5 %) - офіцери цієї групи демонструють ознаки вибіркової чутливості до окремих типів поведінки та індивідуальних особливостей громадян. Вони можуть негативно реагувати на:

— повільний темп діяльності інших;

— емоційну нестійкість співрозмовників;

— поведінку, що не відповідає очікуваним нормам;

— суперечливі або непередбачувані комунікативні дії громадян.

Це підвищує ризик комунікативних бар’єрів та конфліктогенних реакцій у складних оперативно-службових ситуаціях.

Низька толерантність (7,5 %) - ця група є найменшою, але найбільш уразливою в контексті професійної взаємодії. Офіцери з низькою толерантністю схильні до:

— категоричних оцінок;

— емоційної реактивності;

— різкого зниження якості комунікації у стресових ситуаціях;

— утрудненої адаптації до нетипових або складних співрозмовників.

Наявність навіть невеликої кількості таких працівників може бути значущою, оскільки їхня поведінка у кризових умовах здатна спричиняти ескалацію конфліктів.

Загалом результати свідчать, що приблизно 70 % офіцерів мають середній або високий рівень комунікативної толерантності, що є позитивним

показником для підрозділу, діяльність якого передбачає постійну взаємодію з різними категоріями населення, включно з емоційно нестійкими, агресивними або дезорієнтованими особами. Водночас понад чверть респондентів (30 %) характеризується зниженим рівнем толерантності, що потребує цілеспрямованих заходів психолого-педагогічного розвитку, особливо в контексті діяльності в екстремальних та конфліктних умовах.

Методика М. Шнайдера спрямована на визначення ступеня контролю, який особистість здійснює над власною поведінкою у процесі спілкування. Високий комунікативний контроль є важливим для офіцерів Державної прикордонної служби України, оскільки така професійна діяльність потребує емоційної врівноваженості, уміння адаптуватися до різних співрозмовників, гнучко змінювати стиль поведінки залежно від ситуації, а також передбачати можливі реакції громадян.

Низький контроль, навпаки, характеризується безпосередністю, прямолінійністю та недостатньою регуляцією емоційних реакцій, що може ускладнювати комунікацію в екстремальних або конфліктних умовах. Аналіз результатів дозволяє визначити, наскільки офіцери здатні управляти власною поведінкою і зберігати професійну дистанцію у складних взаємодіях.

Таблиця 2.4 — Розподіл офіцерів ДПСУ за рівнями комунікативного контролю (за методикою М. Шнайдера)

Рівень комунікативного контролю	Кількість осіб	Відсоток (%)
Високий (7–10 балів)	14 осіб	35 %
Середній (4–6 балів)	18 осіб	45 %
Низький (0–3 бали)	8 осіб	20 %
Усього	40 осіб	100 %

Аналіз даних, отриманих за методикою М. Шнайдера, показав, що рівні комунікативного контролю серед офіцерів Держприкордонслужби суттєво різняться, що вказує на неоднорідність стильових особливостей їхньої комунікативної поведінки (табл. 2.4).

Найчисельнішою групою виявилися респонденти із середнім рівнем комунікативного контролю — 18 осіб (45 %). Це свідчить про те, що майже половина офіцерів здатні гнучко реагувати на зміни ситуації та регулювати свою поведінку залежно від вимог службового контексту, але при цьому залишаються достатньо щирими й відкритими. Середній рівень є оптимальним у більшості службових ситуацій, оскільки поєднує баланс між емоційною регуляцією та автентичністю взаємодії.

Високий рівень комунікативного контролю продемонстрували 14 офіцерів (35 %). Особи цієї групи вміють адаптуватися до різних комунікативних ситуацій, здатні керувати власними емоційними реакціями та контролювати враження, яке справляють на інших. Така характеристика є особливо важливою у взаємодії з агресивними, тривожними чи дезорганізованими особами, де необхідні витримка, тактовність і висока саморегуляція. У службовій діяльності офіцерів цей рівень розглядається як ресурс, що підвищує ефективність комунікації в умовах ризику та відповідальності.

Водночас 8 офіцерів (20 %) мають низький рівень комунікативного контролю, що проявляється у прямолінійності, емоційній імпульсивності та недостатній гнучкості поведінки. Для прикордонної служби це може створювати певні труднощі: високий рівень емоційного напруження, конфліктність ситуацій та необхідність чітко дотримуватися службових інструкцій потребують уміння стримувати реакції та корегувати поведінку. Офіцери з низьким контролем можуть бути схильні до різких відповідей, утрудненого регулювання тону або недостатньо точного підбору мовленнєвих формулювань.

Отримані результати засвідчують, що загалом більшість офіцерів (80 %) володіють середнім або високим рівнем комунікативного контролю, що дозволяє їм ефективно діяти в межах службових повноважень і підтримувати професійну комунікацію навіть у складних та екстремальних умовах. Проте наявність групи з низьким рівнем контролю потребує розробки

цілеспрямованих тренінгових заходів, спрямованих на розвиток навичок саморегуляції, стресостійкості та усвідомленого керування емоційними проявами.

2.3. Взаємозв'язок комунікативної компетентності з професійною ефективністю офіцерів ДПСУ

Комунікативна компетентність офіцера Державної прикордонної служби України є не лише окремою професійною характеристикою, але й системним чинником, що визначає якість оперативно-службової діяльності, рівень взаємодії з громадянами, здатність діяти в екстремальних умовах та ефективно виконувати управлінські функції. Професійна ефективність прикордонника безпосередньо залежить від точності, лаконічності та регулятивної сили його мовлення, уміння управляти емоційним тлом комунікації, своєчасно виявляти ризики та застосовувати стратегії деескалації.

Отримані у попередніх підрозділах результати свідчать, що рівні комунікативних, організаторських схильностей, комунікативної толерантності та комунікативного контролю варіюють серед офіцерів ДПСУ, утворюючи різні типи комунікативних профілів. Проте самі по собі ці дані не дозволяють відповісти на ключове питання: яким чином окремі компоненти комунікативної компетентності пов'язані з професійною успішністю офіцера.

У контексті прикордонної діяльності професійна ефективність офіцера зазвичай оцінюється через такі показники, як:

— здатність підтримувати контроль над ситуацією під час конфліктних чи стресових взаємодій;

— якість ухвалення рішень в умовах обмеженого часу;

— уміння координувати дії підрозділу та взаємодіяти з колегами;

— здатність до деескалації конфліктів і попередження агресії;

— наявність дисциплінарних заохочень або відсутність порушень дисципліни;

— оцінки безпосередніх керівників щодо якості службових комунікацій.

Саме тому у межах важливим є не просто описати рівні комунікативної компетентності, а встановити статистично значущі зв’язки між цими показниками та професійною ефективністю офіцерів, щоб аргументовано визначити, які саме комунікативні компоненти є ключовими у забезпеченні успішної службової діяльності.

Для встановлення наявності та тісноти зв’язку між окремими показниками комунікативної компетентності (комунікативні схильності, організаторські схильності, комунікативний контроль, комунікативна толерантність) та узагальненими індикаторами професійної ефективності було використано кореляційний аналіз.

Таблиця 2.5 — Кореляційні зв’язки між показниками комунікативної компетентності та професійною ефективністю офіцерів ДПСУ (ρ Спірмена, n = 40)

Показники	Професійна ефективність
Комунікативні схильності (КОС-2)	**0,62***
Організаторські схильності (КОС-2)	**0,57***
Рівень комунікативного контролю (Шнайдер)	**0,48**
Комунікативна толерантність (Бойко), зворотна шкала	**–0,54***

Примітка:

— $\rho > 0{,}50$ — сильний зв’язок

— 0,30–0,49 — середній зв’язок

— $*p < 0{,}01$, $p < 0{,}05$

Отримані дані, представлені в таблиці 2.5, демонструють наявність статистично значущих зв’язків між комунікативними характеристиками офіцерів ДПСУ та показниками їхньої професійної ефективності. Це дозволяє емпірично підтвердити гіпотезу про те, що комунікативна

компетентність є важливою умовою успішності оперативно-службової діяльності.

1. Комунікативні схильності (КОС-2) та професійна ефективність ($\rho = 0{,}62$, $p < 0{,}01$)

Виявлено сильний і прямий зв’язок, що свідчить:

— офіцери з розвиненими комунікативними здібностями ефективніше здійснюють переговори, краще контролюють конфліктні ситуації, демонструють вищу точність і лаконічність інструкцій;

— вони рідше допускають ескалацію напруження на кордоні,

— швидше встановлюють контакт з громадянами та особами в кризовому стані.

Таким чином, комунікативні схильності є ключовим чинником професійної результативності офіцера.

2. Організаторські схильності (КОС-2) та професійна ефективність ($\rho = 0{,}57$, $p < 0{,}01$)

Сильний позитивний зв’язок свідчить про те, що організаторські здібності:

— сприяють координації дій підрозділу,

— підвищують якість командної взаємодії,

— позитивно впливають на швидкість прийняття рішень,

— зменшують кількість помилок у стресових ситуаціях.

Офіцери з розвиненими організаторськими схильностями демонструють вищий рівень службової надійності та стійкості.

3. Рівень комунікативного контролю (Шнайдер) та професійна ефективність ($\rho = 0{,}48$, $p < 0{,}05$)

Зв’язок середньої сили означає:

— офіцери, які краще керують власною поведінкою та емоціями, надійніші у складних комунікативних ситуаціях;

— надмірно спонтанні або імпульсивні офіцери частіше допускають конфліктогенні реакції;

— високий комунікативний контроль сприяє стриманості, передбачуваності, точності мовлення.

Цей компонент робить комунікацію офіцера більш професійною та безпечною.

4. Комунікативна толерантність та професійна ефективність ($\rho = –0,54$, $p < 0,01$)

Оскільки дані оцінюються за зворотною шкалою (чим більше балів — тим нижча толерантність), виявлено сильний негативний зв’язок.

Це означає:

— офіцери з високою нетерпимістю частіше конфліктують, гірше працюють з дезорганізованими або агресивними особами, можуть демонструвати різкі або категоричні реакції;

— навпаки, толерантні офіцери:

— ефективніше виконують функції деескалації;

— краще розуміють мотиви та емоції співрозмовника;

— менше допускають професійних помилок.

Толерантність є одним із центральних елементів психологічної готовності офіцера до взаємодії в умовах ризику.

Кореляційний аналіз продемонстрував, що показники комунікативної компетентності мають системний і значущий вплив на професійну ефективність офіцерів ДПСУ. Найвагомішими предикторами успішності є:

— комунікативні схильності ($\rho = 0,62$),

— організаторські схильності ($\rho = 0,57$),

— комунікативна толерантність ($\rho = –0,54$).

Це свідчить, що розвиток комунікативної компетентності повинен стати пріоритетним напрямом службової підготовки, оскільки саме вона визначає здатність офіцера діяти ефективно в умовах стресу, ризику, невизначеності та конфлікту.

2.4. Програма розвитку комунікативної компетентності офіцерів ДПСУ

Проведене емпіричне дослідження дозволило встановити, що рівень комунікативної компетентності офіцерів Державної прикордонної служби України є неоднорідним і відрізняється за ключовими компонентами: комунікативними та організаторськими схильностями, рівнем комунікативного контролю та показниками комунікативної толерантності. Виявлено як достатньо розвинені характеристики (середній і високий рівень комунікативних та організаторських схильностей у більшості опитаних), так і проблемні зони — знижена здатність до емоційного самоконтролю у стресових ситуаціях, недостатній рівень толерантності до різних типів поведінки співрозмовників, труднощі у деескалації конфліктів та адаптації до непередбачуваних умов комунікації.

З огляду на специфіку діяльності офіцерів ДПСУ, яка передбачає виконання службових завдань у ситуаціях ризику, інформаційної невизначеності, високих психоемоційних навантажень та необхідності швидкого міжособистісного реагування, розвиток комунікативної компетентності є важливою умовою професійної ефективності. Здобуті результати також підтвердили наявність взаємозв’язку між рівнем комунікативної компетентності та показниками професійної результативності, що підсилює актуальність цілеспрямованого формування необхідних навичок.

У зв’язку з цим виникає потреба у створенні та впровадженні комплексної програми розвитку комунікативної компетентності, яка б була адаптована до професійних вимог служби, враховувала психічні навантаження та особливості службової взаємодії, а також сприяла підвищенню якості виконання оперативно-службових завдань. Нижче представлена програма, спрямована на формування цілісної системи комунікативних умінь, розвиток рефлексивних, емоційно-вольових і

поведінкових компонентів, що забезпечують успішну професійну діяльність офіцерів ДПСУ.

Мета програми: підвищення рівня комунікативної компетентності офіцерів ДПСУ шляхом розвитку комунікативних і організаторських здібностей, формування навичок ефективної взаємодії в екстремальних та конфліктних умовах, удосконалення комунікативного контролю й толерантності.

Завдання програми:

1. Розвинути здатність офіцерів ефективно встановлювати та підтримувати професійний контакт у службових ситуаціях.
2. Формувати навички конструктивної взаємодії в умовах стресу, ризику та інформаційної невизначеності.
3. Посилити комунікативний контроль, здатність регулювати власні емоційні реакції, вибудовувати адекватний стиль поведінки.
4. Підвищити рівень комунікативної толерантності та навичок роботи з “важкими” співрозмовниками.
5. Розвинути організаторські здібності, важливі для управлінської та оперативної діяльності.
6. Здійснити моніторинг змін у рівні комунікативної компетентності після проходження програми.

Принципи реалізації програми:

— Принцип професійної релевантності — всі вправи адаптовані до реальних ситуацій ДПСУ.

— Принцип активності та залученості — інтерактивні методи, моделювання ситуацій, групова робота.

— Принцип системності — розвиток усіх компонентів комунікативної компетентності: когнітивного, емоційно-вольового, поведінкового.

— Принцип безпеки та етичності — особлива увага технікам роботи в конфліктних та загрозливих ситуаціях.

— Принцип рефлексивності — аналіз власних комунікативних стратегій та помилок.

Етапи реалізації програми:

1. Діагностичний етап

— проведення трьох методик (КОС-2, комунікативний контроль, толерантність);

— визначення сильних та слабких сторін кожного офіцера.

2. Тренінговий етап (4 модулі, 24 години або 3 дні інтенсиву)

— проведення тренінгових занять;

— моделювання ситуацій з професійної діяльності;

— робота з індивідуальними помилками.

3. Закріплювальний етап

— впровадження технік у службову діяльність;

— робота наставників.

4. Контрольний етап

— повторне тестування за всіма методиками;

— аналіз динаміки;

— підготовка рекомендацій.

Модуль 1. Розвиток комунікативних та організаторських здібностей

Мета: підвищення результатів за шкалами КОС-2, розвиток навичок встановлення контакту, ініціативності, впевненості у комунікації.

Методи: тренінгові вправи, групові завдання, мікророльові ігри, відеоаналіз.

Основний зміст:

— Вправи на розвиток комунікативної активності.

— Тренінг “Швидкий контакт”: техніки відкриття та підтримання діалогу.

— Рольові ситуації з громадянами різного типу (агресивні, тривожні, дезорієнтовані).

— Вправи на розвиток організаторських здібностей (малі групові завдання, лідерство у мікрогрупах).

— Формування навичок чіткої, лаконічної, директивної комунікації.

Модуль 2. Розвиток комунікативного контролю та емоційної саморегуляції

Мета: підвищення рівня комунікативного контролю, розвиток вміння керувати емоціями та поведінкою при стресі.

Методи: тренінг самоконтролю, психотехніки, моделювання ситуацій, відеотренінги.

Основний зміст:

— Техніки емоційної саморегуляції (дихальні вправи, метод короткої паузи, “якорі заспокоєння”).

— Вправи на навчання гнучкої поведінкової адаптації в різних комунікативних ролях.

— Тренінг "Контроль голосу та інтонації" — розвиток стабільного, врівноваженого мовлення.

— Симуляції “екстремальних” діалогів (агресія, провокація, маніпуляція).

Модуль 3. Формування комунікативної толерантності та навичок деескалації

Мета: зниження ризиків агресивних реакцій у спілкуванні, розвиток навичок прийняття індивідуальних особливостей співрозмовників.

Методи: тренінг толерантності, робота з кейсами, групова дискусія.

Основний зміст:

— Психологічна освіта щодо природи агресії та стресу.

— Вправи на розвиток толерантності до різних комунікативних стилів.

— Тренінг “Деескалація”:

— техніка вербального дзеркала;

— техніка паузи;

— “повільна мова”;

— контроль дистанції;

— нормативне пояснення.

— Аналіз критичних інцидентів зі служби (кейси ДПСУ).

Модуль 4. Комунікація у конфліктних та екстремальних умовах

Мета: розвиток навичок поведінки в ситуаціях загрози, конфлікту, інформаційної невизначеності.

Методи: стрес-тренінги, симуляції, ситуаційно-рольові вправи.

Основний зміст:

— Тренінг “Комунікація в умовах загрози”:

— директивне мовлення;

— одночасний контроль ситуації та діалогу;

— робота з агресивними та дезорієнтованими особами.

— Вправи на збереження професійної дистанції.

— Тренінг “Антиконфлікт”: робота з провокаціями та маніпуляціями.

— Вправи на координацію комунікації в команді (групова безпека, швидке інформування).

Очікувані результати програми

— Підвищення показників комунікативних та організаторських здібностей (КОС-2).

— Зростання рівня комунікативного контролю.

— Зниження рівня нетолерантності та ризиків конфліктної поведінки.

— Підвищення ефективності професійних дій у ситуаціях загрози чи конфлікту.

— Покращення командної взаємодії.

— Зниження кількості конфліктних інцидентів у службовій практиці.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено комплексний теоретико-емпіричний аналіз комунікативної компетентності офіцерів Державної прикордонної служби України як важливої складової їх професіоналізму та ефективної оперативно-службової діяльності. Розв’язання поставлених дослідницьких завдань дозволило сформувати цілісне уявлення про структуру, чинники та рівень сформованості комунікативної компетентності офіцерів, а також визначити напрями її розвитку.

У теоретичній частині було з’ясовано сутність поняття «комунікативна компетентність» у контексті професійної діяльності офіцерського складу. Показано, що комунікативна компетентність є багатокомпонентним утворенням, яке включає комунікативні та організаторські схильності, навички соціальної перцепції, комунікативний контроль, толерантність, уміння регулювати взаємодію в умовах стресу та конфлікту. Узагальнення праць сучасних українських дослідників підтвердило, що для офіцерів ДПСУ комунікативна компетентність виступає ключовою професійною характеристикою, оскільки забезпечує якість взаємодії з громадянами, збереження службової дисципліни, ефективність командної роботи, стресостійкість та безпеку оперативної діяльності.

У теоретичному огляді також визначено основні комунікативні ризики, притаманні оперативно-службовій діяльності: емоційні та когнітивні бар’єри, деструктивні стилі взаємодії, порушення емоційного самоконтролю, конфліктогенність поведінки та труднощі у сприйманні сигналів небезпеки. Розкрито роль невербальних компонентів, особливостей поведінки в стресових ситуаціях і механізмів деескалації комунікативної напруги.

Емпіричне дослідження, проведене серед 40 офіцерів ДПСУ, дало змогу виявити реальний рівень сформованості ключових параметрів комунікативної компетентності. За результатами методики КОС-2 у

більшості респондентів встановлено середній та високий рівень комунікативних і організаторських схильностей, що свідчить про достатній потенціал для ефективної службової взаємодії. Разом з тим частина офіцерів продемонструвала низькі показники за цими шкалами, що може утруднювати виконання складних комунікативних завдань.

За методикою М. Шнайдера було встановлено домінування середнього та високого рівня комунікативного контролю, що характеризує офіцерів як здатних адаптувати свою поведінку залежно від вимог ситуації. Результати методики засвідчили значну варіативність рівня комунікативної толерантності: частина офіцерів характеризується високою стабільністю та доброзичливістю у взаємодії, тоді як інша група демонструє схильність до неприйняття певних форм поведінки та жорсткість оцінок.

Аналіз взаємозв'язків між показниками комунікативної компетентності та параметрами професійної ефективності дозволив підтвердити висунуті гіпотези:

— чим вищі комунікативні та організаторські схильності, рівень комунікативного контролю й комунікативної толерантності, тим вищою є загальна професійна результативність офіцера;

— низький рівень толерантності та недостатній розвиток емоційно-вольового самоконтролю виступають факторами ризику, що можуть знижувати ефективність службової взаємодії та підвищувати ймовірність конфліктних ситуацій.

Практичний результат дослідження представлено у вигляді розробленої програми розвитку комунікативної компетентності офіцерів ДПСУ. Програма включає тренінгові, рефлексивні, рольові та ситуаційні модулі, спрямовані на: підвищення рівня комунікативної саморегуляції; розвиток навичок конструктивного діалогу та деескалації конфліктів; вдосконалення організаторських умінь; формування толерантності до різних типів поведінки; покращення невербальної та стресостійкої комунікації. Впровадження програми має на меті зменшення комунікативних ризиків,

підвищення командної взаємодії та зміцнення загальної професійної ефективності офіцерів.

Отже, результати роботи підтверджують, що комунікативна компетентність є одним із провідних чинників професіоналізму офіцерів Державної прикордонної служби України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бабіч О. В. Рекомендації науково-педагогічному складу щодо вдосконалення комунікативно-дискурсивної культури офіцерів прикордонників. Хмельницький : НАДПСУ. 2017. 50 с.

2. Берестецька Н. В. Підготовка офіцерів-прикордонників до професійного спілкування у процесі навчання гуманітарних дисциплін. Хмельницький, 2008. 244 с.

3. Білявець С. Я. Особливості професійної підготовки офіцерів дпсу на оперативно-тактичному рівні військової освіти. *Габітус*. Вип. 33. Т. 1. 2021. С. 17-19. DOI : https://doi.org/10.32843/2663- 6085/2021/33-1.3

4. Бондаренко О. І. Психологічні особливості професійного спілкування військовослужбовців в особливих умовах діяльності : дис. …канд. психол. наук : 19.00.09 / Нац. акад. Держ. прикордонної служби України ім. Б. Хмельницького. Хмельницький, 2004. 214 с.

5. Боровик Л. В. Теоретичні і методичні засади формування психолого-педагогічної компетентності майбутніх офіцерів прикордонників. Дисертація 13.00.04 – теорія та методика професійної освіти педагогічні науки подається на здобуття наукового ступеня доктора педагогічних наук Хмельницький. 2019. 722с.

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

7. Волобуєва О. Ф. Результати психологічного аналізу професійної іншомовної діяльності офіцерів прикордонників у пунктах пропуску на державному кордоні України. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України* / голов. ред. В. О. Балашов. Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2010. № 53. С. 237.

8. Волобуєва О. Ф., Печенізький В. П. Основні напрямки професійно-психологічної підготовки працівника правоохоронних органів держави (комунікативний аспект). *Збірник наукових праць* № 10, ч. II / голов. ред. Б. М. Олексієнко. Хмельницький : Вид-во НАПВУ, 2000. С. 338

9. Волошина Н. В. Особливості комунікативних здібностей особистості. *Психолого-педагогічна наука і суспільна ідеологія* : матеріали методичного семінару АПН України. Київ, 2008. С. 301-305.

10. Гавриляк Л. С. Комунікативна компетентність як складова професійної підготовки сучасного фахівця. *Науковий журнал «ΛΟΓΟΣ». Мистецтво наукової думки.* №3. 2019. С. 70-73.

11. Гончаренко С. У. Український педагогічний словник. Київ : Либідь, 1997. 376 с.

12. Гринчук О. Проблема спілкування в структурі підготовки менеджера до управлінської діяльності. *Збірник наукових праць*. Серія : Філософія, соціологія, психологія. Вип.7, Ч. 2. Івано-Франківськ, 2002. С. 143–150.

13. Грицина О. М. Розвиток психологічної стійкості у керівників органів охорони державного кордону України : дисертація. Хмельницький : видавництво НАДПСУ, 2018. 216 с.

14. Добротвор О. В. Комунікативна компетентність як предмет наукового дослідження. *Педагогічний процес: теорія і практика*. Вип. 3. 2013. С. 56–62.

15. Журавльов В. В. Психологічні аспекти професіоналізму керівників органів охорони державного кордону. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України*. Серія : педагогічна та психологічні науки. № 1 (74). Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2015. С. 416–429.

16. Заброцький М. М., Максименко С. Д. Технологія спілкування комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування : посібник. Київ : Главник, 2005. 112 с.

17. Завидович В. Організація та результати педагогічного експерименту щодо розвитку комунікативної компетентності офіцерів-прикордонників в умовах магістратури. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України.* Серія : педагогічні науки. Вип. 24(1), 2021. С. 132-143. DOI : https://doi.org/10.32453/pedzbirnyk.v24i1.635

18. Кіреєєва О. С. Результати дослідження психологічних особливостей професійної діяльності прикордонників у роботі з нелегальними мігрантами. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. Психологічні науки. 2011. Вип. 3. URL : https://surl.li/gvmiva

19. Ковальська І. Е. Копінг-стратегії поведінки у процесі забезпечення особистої безпеки прикордонників. *Вісник Національного університету оборони України* : зб-к наук. праць. Київ : НУОУ, 2015. Вип. 1 (44). С. 99-105

20. Колосович О. С. Психологічні особливості службової взаємодії офіцера з неформальними лідерами військового підрозділу. Спеціальність: 19.00.09 – психологія діяльності в особливих умовах : дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук. Харків, 2015. 231 с. URL : https://nuczu.edu.ua/sciencearchive/Articles/kolosovich/disKolosovich.pdf

21. Культура прикордонного контролю у пунктах пропуску через державний кордон України : навчальний посібник. Хмельницький : Видавництво Національної академії Держприкордонслужби України ім. Б. Хмельницького, 2010. 142 с.

22. Лефтеров В. О. Взаємозв’язок стилів діяльності та професійної ідентичності працівників державної служби України з надзвичайних ситуацій. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2013. Вип. 14. Ч. II. 18 URL : https://surl.lt/cfdupt

23. Лук'янчук Н. В. Комунікативна компетентність особистості : посібник. НАПН України, Інститут обдарованості дитини. Київ : Інформаційні системи, 2012. 130 с.

24. Мацько Л. І. Культура української фахової мови : навч. посіб. / Л. І. Мацько, Л. В. Кравець. Київ : Академія, 2007. 360 с.

25. Мельник А. Дуда О. Комунікативна компетентність як основа професіоналізму прикордонників. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2024. Вип. 3(75). С. 269–279. DOI : https://doi.org/10.31732/2663-2209-2024-75-269-279

26. Мисечко О. В. Педагогічна технологія формування вмінь службового спілкування у офіцерів-прикордонників. Хмельницький, 2006. 186 с.

27. Міжкультурна компетентність спілкування сучасного фахівця Державної прикордонної служби України. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України*. Серія : педагогічні та психологічні науки. Вип. 65. Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2012. С. 5–8.

28. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 624 с.

29. Москалець В. П. Види діяльності з позицій суб'єктного підходу в психології. *Психологія і суспільство. Український теоретико-методологічний соціогуманітарний часопис*. Вип. 4 (50). 2012. С. 66–78.

30. Мота А. Ф. Діяльність Державної прикордонної служби України з протидії нелегальній міграції (адміністративно-правовий аспект) : монографія, Хмельницький : Видавництво НАДПСУ, 2018. 492 с.

31. Мул С. А. Диференційні характеристики професійної діяльності офіцера прикордонної служби. *Вісник Національного університету оборони України*. 2015. Вип. 2 (45). С. 147-151

32. Олександренко К. В. Іншомовна комунікативна компетентність як складова професійної компетентності майбутнього фахівця міжнародних відносин. *Особистість в екстремальних умовах*: матеріали IX Всеукр. наук.-практ. конф. (Львів, 17 трав. 2019 р.). Львів : Львів. держ. ун-т безпеки життєдіяльності, 2019. С. 268–275.

33. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія / у 2 кн. : Соціальна психологія особистості і спілкування. Київ : Либідь, 2004. 541 с.

34. Пашко Л. А. Комунікативна компетентність керівника : навч.-метод. матеріали / Л. А. Пашко, Н. Б. Ларіна, О. М. Руденко ; упоряд. Г. І. Бондаренко. Київ : НАДУ, 2013. 76 с.

35. Про державний кордон України : Закон України від 4 листоп. 1991 р. No 1777–XII. Комп'ютерна інформаційно-правова система «Ліга». URL : www.liga. net. (дата звернення: 11.12.2021р.)

36. Про Державну прикордонну службу України : Закон України від 3 квітня 2003 р. № 661-IV. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 27. Ст. 208. Зі змінами ; ост. ред. 9 черв. 2013 р.

37. Прозорова Є. В. Педагогічні умови формування комунікативної компетентності. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди.* Серія : Психологія.2. 2000. С. 91–102.

38. Психологічний словник / В. В. Синявський, О. П. Сергієнкова ; за ред. Н. А. Побірченко. Київ, 2007. 336 с

39. Психологія у професійній діяльності поліції : навч. посіб. / О. О. Євдокімова, І. В. Жданова, Д. В. Швець та ін.; за заг. ред. В. В. Сокуренка; МВС України, Харків, нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2018.

40. Розов В. І. Комунікативна підготовка співробітників правоохоронних органів : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2015. 160 с.

41. Розов В. І. Психологія особистісної безпеки правоохоронців : навч. посіб. Київ : КНТ, 2017. 130 с.

42. Руденко Л. А., Матеюк О. А. Методика формування комунікативної культури майбутніх фахівців соціономічних професій у процесі навчання спеціальних дисциплін. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. Вип. 6. Хмельницький : Вид-во НАДПСУ, 2017. 128 с.

43. Соціально-психологічна реабілітація співробітників СБ України – учасників АТО : практ. посіб. Київ : НА СБУ. 224 с.

44. Сугестивні технології маніпулятивного впливу : навч. посіб. / В. М. Петрик, М. М. Присяжнюк, Л. Ф. Компанцева [та ін.] ; за заг. ред. Є. Д. Скулиша. Київ : НА СБУ, 2010; 2011. 248

45. Ткачук Д. В. Особливості професійної діяльності інспекторів прикордонної служби у контексті ідентифікації осіб і транспортних засобів. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2018 Вип. 4. URL : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Vnadped_2018_4_13.pdf

46. Федик А. О. Психологічний аналіз професійної діяльності офіцерів прикордонників. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Вип. 2(52). 2020. С 5-22. DOI : https://doi.org/10.33216/2219-2654

47. Федоренко О. І. Види комунікативних вмінь та їх роль у професійній діяльності працівників правоохоронних органів. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. Вип. 1. 2012. URL : http://nbuv.gov.ua/j–pdf/Vnadps_2012_1_21.pdf

48. Хворост М. Ю. Особистість керівника в екстремальних умовах діяльності. *Наука і освіта*. 2009. № 5. С. 183–187.

49. Царьов Ю. Психологічні особливості підготовки офіцерів державної прикордонної служби україни до управлінської діяльності. *Психологія і суспільство*. № 3(45), 2017, С. 128-136. URL : https://pis.wunu.edu.ua/index.php/uapis/article/view/571.

50. Чернова С. В. Комунікативна компетентність офіцерів-прикордонників як чинник підвищення ефективності виконання ними службових завдань з охорони державного кордону. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2012. Вип. 5. 8 с. URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadps_2012_5_21.

51. Чорний А. М. Психологічні особливості проєктування професійної компетентності майбутніх офіцерів-прикордонників : дис. … канд. психол. наук : 19.00.07 / Національна академія Державної прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького. Хмельницький, 2021. 420 с. URL : https://surl.li/pnzduj

52. Чорний А. Результати психологічного аналізу професійної діяльності офіцера-прикордонника. *Збірник наукових праць Національної академії державної прикордонної служби України*. Серія : Психологічні науки. №3(14). 2019. С. 330-347. URL : https://surl.li/kbvdpk

53. Шевенко А. М. Методичне забезпечення відбору учнівської молоді до вищих навчальних закладів педагогічного профілю : метод. реком. Київ, 2016. 157 с.

54. Шинкарук О. М. Психологія професійної діяльності військовослужбовців-прикордонників : монографія. Хмельницький : Видавництво НАДПСУ, 2019. 334 с.

ДОДАТКИ

Додаток А
Методики КОС-2
(Комунікативні та організаторські здібності)

Інструкція до методики КОС-2. Вам потрібно дати відповідь на сорок тверджень, що представлені в листі запитань. Увага, всі запитання сформульовані у вигляді тверджень. Але ці твердження потрібно розуміти як запитання для Вас особисто.

Придивіться до першого твердження-запитання: «У мене є багато друзів, з якими я часто спілкуюсь». Перенесіть це твердження на себе і дайте відповідь на запитання, яке стоїть за цим твердженням: чи не правда, що у Вас є багато друзів? Якщо це правда, якщо Ви вважаєте, що у Вас дійсно є багато друзів, то у бланку відповідей Ви поставите знак «+». А якщо Ви вважаєте, що це твердження не про Вас, що воно Вас не характеризує, Ви не можете погодитись з тим, що у Вас дійсно є багато друзів, то Ви відповісте знаком «–». Плюс – це відповідь «так», а мінус означає відповідь «ні».

Всі твердження пронумеровані, їх 40. Номер клітинки бланку відповідей співвідноситься з номером твердження, тому результати Ваших відповідей («+» або «–») уважно проставляйте у клітинки бланку відповідей. Отже, відповідь на перше запитання треба проставити в клітинку з номером «01», відповідь на друге запитання – в клітинку «02» і так далі.

Перелік тверджень до методики КОС-2

1. В мене є багато друзів, з якими я часто спілкуюсь.
2. У більшості випадків я здатен переконати своїх товаришів у своїй правоті.
3. У більшості випадків я дуже довго переживаю заподіяну мені образу.
4. Мені дуже часто буває не під силу розібратися у складних

ситуаціях, що виникають серед моїх знайомих (наприклад, у причинах погіршення стосунків між ними, сварках тощо).

5. Я відчуваю в собі прагнення до встановлення знайомств з різними цікавими для мене людьми.

6. Мені подобається виконувати громадську роботу, вона мене майже не обтяжує.

7. Мені простіше і приємніше проводити час за будь-якими особистими заняттями, ніж серед людей.

8. Я досить легко відмовляюся від своїх намірів, якщо трапляються перешкоди для їх здійснення.

9. Мені не важко спілкуватися з людьми, які набагато старші за мене.

10. Буває, що саме я організую різні ігри або розваги зі своїми товаришами.

11. Трапляється, що я відчуваю в собі деякі незручності, труднощі, коли мені доводиться увійти в нову для мене компанію.

12. Я часто відкладаю виконання своїх справ на потім.

13. Мені зовсім не важко спілкуватись з незнайомими мені людьми.

14. У більшості випадків я намагаюся, щоб мої товариші діяли так, як я вважаю за потрібне.

15. Мені не так просто включитися в нову, не зовсім знайому для мене групу людей.

16. В мене дуже рідко, виникають конфлікти з товаришами, якщо вони (або хтось з них) не виконують своїх обіцянок або обов’язків.

17. Буває, що в мене виникає прагнення познайомитися та порозмовляти з новою для мене людиною.

18. При вирішені різних питань я досить часто беру ініціативу на себе.

19. Досить часто мені хочеться побути на самоті.

20. У більшості випадків я відчуваю себе не дуже добре у незнайомій мені обстановці (серед незнайомих мені людей тощо).

21. Мені подобається бути серед людей.

22. Мене трохи турбує те, що мені не вдається завершити розпочату справу.

23. Я почуваю себе не дуже впевнено, якщо потрібно познайомитися з новою людиною.

24. Мене трохи стомлює часте спілкування з товаришами.

25. Мені подобається брати участь у групових іграх.

26. Я досить часто виявляю ініціативу, коли доводиться вирішувати питання, що стосуються інтересів моїх товаришів.

27. Я відчуваю себе невпевнено серед мало знайомих мені людей.

28. Я рідко прагну до доведення моєї правоти будь-кому з моїх знайомих.

29. Я відчуваю себе зовсім вільно у будь-якій, навіть у незнайомій мені компанії.

30. Я займаюся (можу займатися) громадською роботою.

31. Я прагну до обмеження кола моїх знайомих.

32. У більшості випадків я не прагну відстоювати свою думку, своє рішення.

33. Я почуваю себе добре у будь-якій компанії.

34. Я із задоволенням організую різні заходи для своїх товаришів.

35 Я почуваю себе трохи ніяково, якщо доводиться виступати перед великою групою людей.

36. Я досить часто запізнююся на заплановані зустрічі. 37 У мене багато друзів.

38. Я часто потрапляю у центр уваги моїх товаришів.

39. Під час спілкування із мало знайомими мені людьми я відчуваю себе незручно.

40. Я почуваю себе не зовсім впевнено, не зовсім вільно, коли опиняюсь у великій групі своїх товаришів.

Бланк відповідей до методики КОС-2

Персональні дані _____

1		2		3		4		5		6		7		8		9		10	
11		12		13		14		15		16		17		18		19		20	
21		22		23		24		25		26		27		28		29		30	
31		32		33		34		35		36		37		38		39		40	

$K = 0{,}05 \times M$

$M_{ком.}$ = $K_{ком.} = 0{,}05 \times M_{ком.}$ = $Q_{ком.}$ =

$M_{орг.}$ = $K_{орг.} = 0{,}05 \times M_{орг.}$ = $Q_{орг.}$ =

Обробка й оцінювання результатів тестування

Вам потрібно підрахувати кількість співпадінь Ваших відповідей з тими відповідями, що зазначені у дешифраторі, це число записати у формулу **К = 0,05 х М,** де «М» – кількість співпадінь Ваших відповідей з відповідями (знаками), зазначеними у дешифраторі. Зробивши певні підрахунки, Ви отримуєте величину оцінного коефіцієнта – «К».

ДЕШИФРАТОР Комунікативні схильності КОС-2

1	+	4	–	6	+	7	–	9	+	11	–	13	+	15	–	17	+	19	–
21	+	23	–	25	+	27	–	29	+	31	–	33	+	35	–	37	+	39	–

ДЕШИФРАТОР Організаційні схильності КОС-2

2	+	4	–	6	+	8	–	10	+	12	–	14	+	16	–	18	+	20	–
22	+	24	–	26	+	28	–	30	+	32	–	34	+	36	–	38	+	40	–

Наприклад, Ваші відповіді на 18 запитань комунікативного підрозділу методики співпали з відповідями, що проставлені у комунікативному дешифраторі. За організаторським підрозділом методики (лист відповідей і організаторський дешифратор) таких співпадінь налічується 15. У цьому разі оцінний коефіцієнт комунікативних схильностей дорівнює 0,9 ($К_{ком.}$ = 0,05 х 18 = 0,9); коефіцієнт організаторських схильностей за цією ж формулою

дорівнює 0,75 ($К_{орг.}$ = 0,05 х 15 = 0,75).

Кількісні оцінні показники, одержані за цією методикою, можуть варіювати від 0 до 1. Показники, ближчі до одиниці, свідчать про *високий рівень* виявлення комунікативних або організаторських схильностей, ближчі до 0 – про *низький рівень.*

Оцінний коефіцієнт К – це первинна кількісна характеристика виявлених схильностей. Для якісної стандартизації результатів іспиту потрібно використати спеціальні шкали оцінок. В них тому чи іншому діапазону кількісних показників (К) відповідає певна якісна оцінка (Q).

Шкала оцінок комунікативних схильностей

$К_{ком.}$	**$Q_{ком.}$**	**Рівень прояву комунікативних схильностей**
0,1 – 0,45	1	Низький
0,5 – 0,55	2	Нижче середнього
0,6 – 0, 65	3	Середній
0,7 – 0,75	4	Високий
0,8 – 1	5	Дуже високий

Шкала оцінок організаційних схильностей

$К_{орг.}$	**$Q_{орг.}$**	**Рівень прояву організаційних схильностей**
0,2 – 0,55	1	Низький
0,6 – 0,65	2	Нижче середнього
0,7	3	Середній
0,75 – 0,8	4	Високий
0,85 – 1	5	Дуже високий

Оцінка 1 (Q = 1), характеризується вкрай низьким рівнем прояву схильностей до комунікативної або організаторської діяльності.

Оцінка 2 (Q = 2), розвиток комунікативних або організаторських схильностей знаходиться на рівні нижче середнього. Вони не прагнуть до спілкування, почувають себе скуто у новій компанії, у новому колективі, віддають перевагу перебуванню на самоті, обмежують коло своїх знайомств, відчувають труднощі в установленні активних контактів з людьми, погано орієнтуються у незнайомій ситуації, не відстоюють свої власні погляди і

тяжко переживають образи. Прояви ініціативи в громадській діяльності вкрай занижені, в багатьох справах вони намагаються уникнути прийняття самостійних рішень.

Оцінка 3 (Q = 3), характеризується середнім рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони прагнуть до контактів з людьми не обмежують кола своїх знайомств, відстоюють свої думки і планують свою працю. Однак потенціал цих схильностей не відзначається високою сталістю.

Оцінка 4 (Q = 4), відноситься до групи з високим рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони не розгублюються у новій обстановці, швидко знаходять собі приятелів, постійно прагнуть до розширення кола своїх знайомих, займаються громадською діяльністю, допомагають близьким, друзям, виявляють ініціативу у спілкуванні, здатні до прийняття самостійних рішень у складних ситуаціях. І все це відбувається не за примусом, а згідно з своїм власним внутрішнім прагненням згідно, з своїм спрямуванням.

Оцінка 5 (Q = 5), має дуже високий рівень прояву зазначених схильностей. Відчувають потребу в комунікативній і організаторській діяльності і активно, помітно прагнуть до неї. Для них є характерними швидка орієнтація в складних ситуаціях, своєчасний вибір засобів спрощення, розрядки ситуації, невимушеність поведінки у новому колективі. Вони є ініціативними, самі будують потрібну ситуацію навколо себе, приймають самостійні рішення, відстоюють і свої думки, і свої рішення. Здатні внести пожвавлення у незнайому компанію. їм подобається організовувати різні ігри, заходи, вони вельми наполегливі у діяльності, що їх приваблює. Завдяки своїй ініціативності вони самі відшукують ті справи, що відповідають їх потребам у комунікативній і організаторській діяльності.

Додаток Б

Методика вивчення рівня комунікативного контролю (М. Шнайдер)

Методика призначена для вивчення рівня комунікативного контролю. Згідно з М. Шнайдером, люди з високим комунікативним контролем постійно слідкують за собою, добре обізнані, як поводитись, управляють своїми емоційними виявленнями. Разом з тим вони відчувають значні труднощі в спонтанності самовираження, не люблять непередбачуваних ситуацій. Люди з низьким комунікативним контролем безпосередні та відкриті, але можуть сприйматися оточуючими як занадто прямолінійні та нав'язливі.

Інструкція. Уважно перечитайте 10 висловлювань, які відображають реакції на деякі ситуації у спілкуванні. У відповідності до власного переконання дайте оцінку кожному висловлюванню: правильне «+», неправильне «-».

Текст з висловлюваннями

1. Мені здається, що важко наслідувати інших людей.
2. Я міг би покривлятися, щоб звернути увагу оточуючих.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям інколи здається, що мої переживання більш глибокі, ніж це є насправді.
5. В компанії я рідко опиняюсь в центрі уваги.
6. В різних ситуаціях у спілкуванні з іншими людьми я часто поводжусь по-різному.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому щиро упевнений.
8. Щоб досягти успіхів у справах та у відносинах з людьми, я часто буваю саме таким, яким мене хочуть бачити.
9. Я можу бути дружелюбним з людьми, яких я не терплю.
10. Я не завжди такий, яким здаюся.

Підрахунок результатів: по одному балу нараховується за відповіді «Н» на 1, 5, 7 висловлювання, та за відповідь «В» – на решту.

Інтерпретація результатів

0-3 бали. У Вас низький комунікативний контроль. Ваша поведінка рівномірна (однакова) незалежно від ситуації. Ви здатні до щирого розкриття в спілкуванні. Дехто вважає Вас «невигідним» у спілкуванні через Вашу прямолінійність.

4-6 балів, У Вас середній комунікативний контроль. Ви щирі, але стримані у своїх емоціях, у своїй поведінці зважаєте на оточуючих людей.

7-10 балів. У Вас високий комунікативний контроль. Ви легко вживаєтеся у будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, невимушено себе почуваєте та здатні передбачити враження, яке справляєте на оточуючих.

Додаток В

Діагностика комунікативної толерантності

Інструкція. Вам надається можливість зробити екскурс у різноманіття людських відносин. З цією метою вам пропонується оцінити себе в дев'ятьох запропонованих нескладних ситуаціях взаємодії з іншими людьми. При відповіді важлива перша реакція. Пам'ятайте, що немає поганих або гарних відповідей. Відповідати треба, довго не роздумуючи, не пропускаючи питання:

1. бал – зовсім невірно;
2. бали – вірно до деякої міри (несильно);
3. бали – вірно значною мірою (значно);
4. бали – вірно найвищою мірою (дуже сильно).

Перевірте себе: якою мірою ви здатні приймати (не приймати) індивідуальності тих людей, з якими маєте справу.

	Поведінкові ознаки	***Бали***
1.	Повільні люди діють мені на нерви	
2.	Мене дратують метушливі, непосидючі люди	
3.	Шумні дитячі ігри я переношу з трудом	
4.	Оригінальні, нестандартні, яскраві особистості зазвичай діють на мене негативно	
5.	Бездоганна у всіх відношеннях особа мене б насторожила	
	УСЬОГО	

Перевірте себе: чи не має у вас тенденції оцінювати людей, виходячи з власного «Я»

	Поведінкові ознаки	***Бали***
1.	Мене зазвичай виводить з рівноваги некмітливий співрозмовник	
2.	Мене дратують любителі поговорити	
3.	Я тяготився б розмовою з байдужим для мене попутником у	
	потязі, літаку, якби він виявив таку ініціативу	
4.	Я тяготився розмовами випадкового попутника, який уступатиме мені за рівнем знань і культури	
5.	Мені важко знайти спільну мову з партнерами іншого інтелектуального рівня, ніж у мене	
	УСЬОГО	

Перевірте себе: якою мірою категоричні або незмінні ваші оцінки на адресу оточуючих.

	Поведінкові ознаки	***Бали***
1.	Сучасна молодь викликає неприємні почуття своїм зовнішнім виглядом (зачіска, косметика, вбрання)	
2.	Так звані «нові українці» зазвичай справляють неприємне враження або безкультур'ям, або рвацтвом	
3.	Представники деяких національностей у моєму оточенні відверто несимпатичні мені	
4.	Є тип чоловіків (жінок), що я не виношу	
5.	Терпіти не можу партнерів з низьким професійним рівнем	
	УСЬОГО	

Перевірте себе: якою мірою ви вмієте приховати або згладжувати неприємні враження при зіткненні з некомунікабельними якостями людей.

	Поведінкові ознаки	***Бали***
1.	Вважаю, що на брутальність треба відповідати тим же	
2.	Мені важко приховати, якщо людина чим-небудь неприємна	
3.	Мене дратують люди, що прагнуть у суперечці настояти на своєму	
4.	Мені неприємні самовпевнені люди	
5.	Зазвичай мені важко втриматися від зауваження на адресу озлобленої або знервованої людини	
	УСЬОГО	

Перевірте себе: чи є у вас схильність переробляти та перевиховувати інших людей.

	Поведінкові ознаки	***Бали***
1.	Я маю звичку повчати оточуючих	
2.	Невиховані люди обурюють мене	
3.	Я часто ловлю себе на тому, що намагаюся кого-небудь виховувати	
4.	Я маю звичку постійно робити кому-небудь зауваження	
5.	Я люблю командувати близькими	
	УСЬОГО	

Перевірте себе: якою мірою ви схильні підганяти людей під себе, робити їх зручними.

	Поведінкові ознаки	***Бали***
1.	Мене дратують літні люди, коли вони в годину пік з'являються в міському транспорті або в магазинах	
2.	Жити в номері готелю зі сторонньою людиною для мене просто катування	
3.	Коли партнер не погоджується в чомусь з моєю правильною позицією, то, як правило, це дратує мене	
4.	Я виявляю нетерпіння, коли мені заперечують	
5.	Мене дратує, якщо партнер робить щось по-своєму, не так, як мені того хочеться	
	УСЬОГО	

Перевірте себе: які ваші адаптаційні здібності у взаємодії з людьми.

	Поведінкові ознаки	***Бали***
1.	Зазвичай мені важко йти на поступки іншим	
2.	Мені важко ладити з людьми, у яких поганий характер	
3.	Зазвичай я з труднощами пристосовуюся до нових партнерів по спільній роботі	
4.	Я уникаю підтримувати відносини з трохи дивними людьми	
5.	Зазвичай я принципово наполягаю на своєму, навіть якщо розумію, що партнер правий	
	УСЬОГО	

Обробка та інтерпретація даних.

Отже, ви ознайомилися з деякими поведінковими ознаками, що свідчать про низький рівень загальної комунікативної толерантності.

Підрахуйте суму балів, отриманих вами по всіх ознаках, і зробіть висновок: чим більше балів, тим нижче рівень комунікативної толерантності.

Максимальне число балів, які можна отримати – 135, свідчить про абсолютну нетерпимість до оточуючих, що навряд чи можливо для нормальної особистості. Точно так само неймовірно одержати нуль балів – свідчення терпимості до всіх у всіх ситуаціях. У середньому опитані набирають: керівники установ підрозділів – 40 балів, медсестри – 43 бали, вихователі – 31 бал.

Порівняєте свої дані з приведеними і зробіть висновок про власну

комунікативну толерантність. Зверніть увагу на те, по яким з 9 запропонованих вище поведінкових ознак у нас високі сумарні оцінки (тут можливий інтервал від 0 до 15 балів). Чим більше балів по конкретній ознаці, тим менш ви терпимі до людей у даному аспекті відносин з ними. Навпаки, чим менші ваші оцінки по тій чи іншій ознаці, тим вища ваша толерантність по даному аспекту відносин. Зрозуміло, отримані дані дозволяють виявити лише основні тенденції, властиві вашій взаємодії з людьми.