

24. Johnston A. The Vicious Circle of the Super-Ego: The Pathological Trap of Guilt and the Beginning of Ethics // *Psychoanalytic Studies*. – 2000. – V.3-4. – P. 411–424.
25. Lewis H. B. Shame and guilt in neurosis. – New York : International Universities Press, 1971. – 525 p.
26. Lindsay-Hartz J. Contrasting experiences of shame and guilt I *American Behavioral Scientist*. – 1984. – V.27. – P. 689–704.
27. O'Connor L. E. Pathogenic beliefs and guilt in human evolution : Implications for psychotherapy // *Genes on the couch: Explorations in Evolutionary Psychotherapy* / Ed. by Gilbert P., Bailey K. G. Brunner-Routledge, 2000. – P. 276–303.
28. Tangney J. P. Assessing individual differences in proneness to shame and guilt: Development of the Self-Conscious Affect and Attribution Inventory // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1990. – V. 59, N.1. – P. 102–111.
29. Tangney J. P., Dearing R. L. Shame and Guilt. Guilford Press. 2003 p.272.
30. Waska R. Fragmentation, persecution and primitive guilt: Clinical and theoretical issues with psychotic patients // *Psychodynamic Practice*. – 2002. – V.8, N.2. – P. 147–162.

## **УДК 159.9**

*Йованович М.И., здобувач кафедри прикладної психології НУЦЗУ*

### **СТРУКТУРА ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОПЕРАТИВНИХ ПРАЦІВНИКІВ МИТНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ**

У статті проаналізовано проблему психологічної компетентності особистості, стан її дослідженості у сучасній вітчизняній та зарубіжній психології. Виділено існуючі протиріччя у дослідженнях. Доведено актуальність розробки проблеми психологічної компетентності оперативних працівників митної служби України. Досліджено та проаналізовано особливості структури психологічної компетентності даної категорії працівників. Виділено додаткові регуляторний та мотиваційний компоненти у структурі психологічної компетентності оперативних працівників митної служби.

*Ключові слова:* психологічна компетентність, оперативні працівники митної служби України, структура психологічної компетентності, формування психологічної компетентності.

В статье проанализирована проблема психологической компетентности личности, состояние ее исследованности в современной отечественной и зарубежной психологии. Выделены существующие противоречия в исследованиях. Доказана актуальность разработки проблемы психологической компетентности оперативных сотрудников таможенной службы Украины. Исследованы и проанализированы особенности структуры психологической компетентности данной категории сотрудников. Выделены дополнительные регуляторный и мотивационный компоненты в структуре психологической компетентности оперативных сотрудников таможенной службы.

*Ключевые слова:* психологическая компетентность, оперативные сотрудники таможенной службы Украины, структура психологической компетентности, формирование психологической компетентности.

**Постановка проблеми.** Проблема психологічної компетентності є однією з найактуальніших нині. Існує ряд досліджень, присвячених цій проблемі, але динаміка, механізми, умови становлення психологічної компетентності працівників митної служби України, практично не вивчалася, хоча очевидно, що в діяльності оперативних підрозділів цей вид компетентності особливо потрібний. Розвиток психологічної компетентності є основою професійної і життєвої успішності.

Якісна підготовка фахівців в області митної справи, їх професійний розвиток – проблема, актуальна для всього сучасного суспільства. Від того, наскільки грамотними, професійно компетентними та підготовленими будуть працюючі фахівці митних служб, багато у чому залежить забезпечення політичної, економічної, екологічної, соціальної безпеки країни.

Соціальний запит на високий професіоналізм фахівців митної служби виражається у системі вимог, які пред'являються, до них: високого рівня професійної компетентності, здатності до саморозвитку, ефективному використанню внутрішнього потенціалу, гнучкості, вмінню адаптуватися до соціокультурних умов, що змінюються.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** У ряді досліджень психологічна компетентність розглядається, з одного боку, як рівень психологічної культури (І.В. Дубровіна, 1997, С.Л. Рубінштейн, 1973, В.В. Семикін, 2003 та ін.), з іншого боку як самостійний вид компетентності, стержнева складова частина професійної компетентності (А.К. Маркова, 1996, А.А. Деркач, 2003, В.Г. Зазикін, 2003 та ін.).

Існують різні підходи до визначення поняття «психологічна компетентність». Це поняття перетинається з психологічними, соціологічними, педагогічними категоріями, що означають можливості людини, яка займається діяльністю в системі «людина – людина». При розгляді підходів до розуміння психологічної компетентності можна виділити наступні істотні ознаки. Психологічна компетентність (ПК) ґрунтується на психологічних знаннях і життєвому досвіді їх застосування [1; 3]. ПК розуміється як особливий мотиваційний стан – готовність проявляти цілеспрямовану активність на основі отриманих психологічних знань [4]. Далі: система умінь, що дозволяють успішно справлятися з проблемними ситуаціями діяльності [3] і, нарешті, особові якості, що забезпечують правильний вибір спрямованості активності, способів поведінки [2; 5]. Ймовірно, ці визначення не суперечать одне одному, а є взаємодоповнюючими, описуючи існуюче психологічне явище. ПК є системним, інтегральним утворенням, що проявляється на різних рівнях психологічної реальності людини, у внутрішньому плані – саморегуляції, і в зовнішньому плані – в діяльності та взаємодії.

Поняття компетентності доповнюється і предметно розкривається у багатьох психологічних дослідженнях, які стосуються професійної діяльності людини. Підхід до розкриття компетентності у вітчизняній психології, на наш погляд, дозволяє ширше подивитися на завдання її формування, оскільки виводить практиків на аналіз умов (в якості особистих утворень), що забезпечують успішне виконання мотиваційної, оперативної і оцінної сторони професійної діяльності, а також на осмислення генезису і необхідності цілісного,

системного підходу до професіоналізації особистості, формування компетентності у широкому і вузькому сенсі цього поняття.

На формування професійної компетентності, в першу чергу, впливає компетенція, як сукупність повноважень, які має в розпорядженні відповідний посадовець, а також особистісні, ділові якості суб'єкта.

Немає єдиних підходів в уявленні психологічної компетентності як структури професійної компетентності. У одних широкий спектр структурних компонентів як би розкиданий по блоках, що представляють модель фахівця, тобто виявляється у вигляді «імпліцитної заданості», у інших – зібрана в єдину модель психологічної компетентності фахівця у відповідності професійної діяльності.

У психологічних словниках термін «психологічна компетентність» не визначений.

Деякі дослідники намагаються представити структуру психологічної компетентності у вигляді єдиної моделі, в якій би знайшли своє відображення всі її підструктури [1]. Але у зв'язку зі складністю і багатоаспектністю феномену виникає проблема вибору адекватних показників психологічної компетентності. У доступній літературі таких моделей не виявлено.

При виділенні структурних складових психологічній компетентності ми спиралися на підхід Н.В. Кузьміної. Вона виділяє в психологічній компетентності декілька взаємозв'язаних підсистем:

1. соціально-перцептивна компетентність (знання людей, її основу складає спостережливість та прозорливість);
2. соціально-психологічна (закономірності поведінки, діяльності і стосунків людини, включеної у професійну групу);
3. аутопсихологічна (самопізнання, самооцінка, самоконтроль, уміння управляти своїм станом і працездатністю, самоефективність);
4. комунікативна (знання про різні стратегії і методи ефективного спілкування);
5. психолого-педагогічна (знання методів здійснення впливу).

Ці підструктури вивчалися такими ученими, як А.А. Бодальов, А.А. Деркач, І.М. Мусатов, Є.А. Климов, І.Н. Семенов, С.Ю. Степанов (соціально-перцептивна компетентність); Л.А. Петровська, А.І. Міщенко, І.М. Павлютенков, І.І. Риданова, Г.Н. Сериков, Н.Ю. Хрящева (комунікативна компетентність); А.С. Гусева, В.В. Лемін, А.П. Ситніков (аутопсихологічна компетентність); А.К. Маркова, І.С. Якиманська (психолого-педагогічна компетентність) та ін.

У вітчизняній психології можна виділити ряд підходів, що розглядають проблему ПК: соціально-психологічний, психолого-педагогічний, загальнопсихологічний, психолінгвістичний.

Соціально-психологічного підходу до проблеми компетентності дотримується Н.В. Гришина, яка визначає психологічну компетентність як розуміння природи протиріч і формування конструктивного погляду на проблему конфліктів, уміння аналізувати виникаючі ситуації, визначати причини їх виникнення, навички управління конфліктними ситуаціями, що включають уміння надати конструктивні форми виникаючим протиріччям у міжособовій взаємодії [цит. за 1].

Психологічна компетентність як інтеграційне психічне утворення розглядається в роботі Н.В. Яковлевої і Л.П. Урванцева. Вони аналізують професійну компетентність особистості і співвідносять це поняття з діяльністю, визначаючи його як рівень успішності вирішення проблемних ситуацій діяльності [цит. за 4]. Автори вважають компетентність психічним новоутворенням, що виникає в ході освоєння діяльності. За одиницю аналізу ними приймається рішення проблемної ситуації. По аналогії із загальною компетентністю вони визначають психологічну компетентність як представленість у свідомості індивіда психологічного змісту проблемних ситуацій і володіння способами їх рішення.

Таким чином, компетентностний підхід орієнтований на розробку диференційованої системи понять для опису і оцінки того, що саме в процесі навчання підлягає формуванню і розвитку, тобто у рамках компетентностного підходу навчання сфокусоване на компетенціях, на методах їх діагностики і оцінки.

Поза сумнівом, що ПК – багаторівневе утворення з компонентами когнітивного, експресивного та інтерактивного характеру. Це складна єдина система внутрішніх психологічних складових і властивостей особистості фахівця, що включають знання і уміння. Є зв'язок і з глибинними властивостями особистості – з потребою у спілкуванні, упевненістю у собі й самооцінкою. Психологічна компетентність включає такі характеристики, як інтегральну відповідність особистості вирішуваним завданням, кількість і якість вирішених завдань, результативність і успіх у проблемних ситуаціях. Сюди додається і знання наслідків застосування конкретних способів дії і їх ефективності. Компетентність має і свої функції: гностичну, організаційну, адаптивну і розвиваючу.

Гностична – психологічна компетентність дозволяє особистості бачити більш глибоко як власну активність, так і інших, бачити внутрішню позицію іншого (внутрішня позиція – система стосунків бачення світу і себе в ньому), відмінності її від демонстративної позиції. Існує приписувана внутрішня позиція (що інші думають про моє сприйняття світу) і передбачувана (моя думка про те, що інші думають про мене).

Організаційна або структурована – психологічна компетентність дозволяє упорядковувати і планувати життя (спілкування, стосунки з собою, віртуальну реальність)

Адаптивна – психологічна компетентність дозволяє аналізувати і коригувати свою поведінку, а отже допомагає адаптуватися, входити в різні ситуації.

Психологічна компетентність – дозволяє більшою мірою використати ресурси свої, групи, інших людей.

Крім того, психологічна компетентність визначає надійність, здатність успішно і безпомилково здійснювати конкретну діяльність, як у звичних умовах, так і в екстремальних, нестандартних ситуаціях.

У останнє десятиліття з'явилися роботи, що так чи інакше зачіпають проблеми формування і розвитку професійно значимих якостей особистості митників, професійної компетентності, підвищенню їх кваліфікації і вдосконаленню професіоналізму (А.Ю. Красильників, А.В. Авдонін, М.М. Баландін, К.А. Мішин, А.С. Ісаєва, А.В. Панкратов, Л.Н. Олексієва і так далі). В той же час, нині як в теорії, так і практиці професійної освіти не отримали належного

наукового освітлення такі питання, як структура психологічної компетентності, формування психологічної компетентності фахівців митних служб у процесі їх безпосередньої службової діяльності, методичне і технологічне забезпечення процесу формування.

**Метою** цієї статті є визначення структури психологічної компетентності оперативних працівників митної служби України.

**Виклад основного матеріалу.** Ми розглядаємо психологічну компетентність як складне системне утворення, що проявляється в успішному рішенні поставлених перед особою завдань.

У нашому дослідженні брали участь працівники оперативних підрозділів – митної варти України, у кількості 178 осіб. Вік досліджуваних від 22 до 38 років.

При побудові програми дослідження ми виходили з того, що судити про наявність психологічної компетентності можна за характером результату діяльності особистості. Кожен працівник компетентний у тому ступені, в якому виконувана ним робота відповідає вимогам, що пред'являються до кінцевого результату цієї професійної діяльності; оцінка або вимір кінцевого результату – це єдиний науковий спосіб судити про психологічну компетентність. Неправомірно судити про компетентність не по результату, а по тому, що вкладається у його досягнення, а так само по рівню освіти і тому подібне.

Психологічна компетентність розглядалася нами з точки зору *системного підходу*. Об'єктом системного аналізу виступають системи, що розвиваються. Характеристиками системи є: цілісність, структурність, взаємозв'язок системи з іншими системами. Методом системного аналізу є моделювання. У вітчизняних і зарубіжних дослідженнях психологічної компетентності підкреслюється її цілісність, відносна стійкість, зв'язок з іншими системами, структурованість (виділяють такі компоненти як знання, уміння, особисті якості). При цьому психологічна компетентність не є просто сумою знань і навичок, вона є психологічним новоутворенням, властивим зрілій особистості і що дозволяє якісно по-іншому вирішувати професійні, соціальні і особистісні завдання.

Дослідження структури психологічної компетентності оперативних працівників митної служби проводилося нами з урахуванням виділеної в психологічних дослідженнях структури психологічної компетентності особистості, яка включає наступні компоненти [3]:

- Когнітивна компетентність – характеристика особистості, що дозволяє ефективно і економічно вирішувати пізнавальні завдання з використанням психологічних законів і закономірностей, а також прийомів та способів організації розумової діяльності.
- Комунікативна компетентність – здатність успішно вирішувати завдання спілкування, встановлювати бажані контакти з позитивним прогнозом майбутньої взаємодії.
- Соціальна компетентність – соціальний інтелект, інформованість про соціальні інститути і їх функції, уміння лідирувати і підкорятися, забезпечення успішності та адаптивності, уміння бути незалежним і працювати у команді, ініціативність, здатність до співпраці і тому подібне.

- Аутопсихологічна компетентність – самоаналіз, самокорекція, само-допомога, саморегуляція і самоконтроль.

Для визначення структури психологічної компетентності й рівня її сформованості у оперативних працівників митної служби України нами використовувалися проблемно-діагностичні завдання.

При створенні проблемно-діагностичних завдань нами використовувалися наступні способи:

- Спонування до порівняння, зіставлення і протиставлення суперечливих фактів, явищ, даних; суджень, думок, авторитетів; думок самих учасників; різних варіантів текстових документів.

- Використання типових помилок учасників або одностороннього підходу до явищ.

- Спонування до висунення гіпотез, висновків та узагальнень. У цьому випадку протиріччя виникає: у результаті зіткнення думок; між припущеннями і результатами їх досвідченої перевірки; між гіпотезою і новими фактами і тому подібне.

Кожному досліджуваному був запропонований набір проблемно-діагностичних завдань, які вирішувалися ними індивідуально. Якість рішення кожного завдання оцінювалася групою експертів. При цьому враховувалося: виявлення і чітке визначення досліджуваном суті проблеми; визначення шляхів виходу з ситуації, або винесення припущень можливого рішення і їх обґрунтування; доказ вірності винесених припущень і вірності можливого їх рішення; перевірка вірності рішення. Крім того, при оцінці якості рішення проблемного завдання оцінювався рівень розвитку кожного з компонентів психологічної компетентності досліджуваних: когнітивного, комунікативного, соціального і аутопсихологічного. Структурними елементами виступають інтеріоризовані психологічні знання, діючі комплекси умінь, особистісні якості, система суб'єктивного контролю, що забезпечує стійкість компетентного стилю. Гетерохронність індивідуального розвитку структури ПК проявляється у наявності різних типів її носіїв: когнітивно-компетентного, комунікативно-компетентного, соціально-компетентного, аутокомпетентного і гармонійного. Також експерти виділяли показники психологічної компетентності, які не належать жодному з перерахованих компонентів для того, щоб визначити структуру ПК оперативних працівників митної служби України. Отримані у результаті експертної оцінки показники представлені у таблиці 1.

Таблиця 1.

**Показники рівня розвитку компонентів психологічної компетентності у оперативних працівників митної служби України (у балах)**

| Компоненти ПК       | M±σ     |
|---------------------|---------|
| Когнітивний         | 6,2±1,9 |
| Комунікативний      | 4,9±1,3 |
| Соціальний          | 6,2±2,1 |
| Аутопсихологический | 3,5±0,8 |
| Регуляторний        | 6,7±2,2 |
| Мотиваційний        | 5,5±1,6 |

За результатами експертної оцінки у структурі психологічної компетентності оперативних працівників митної служби України були виділені наступні компоненти: когнітивний, комунікативний, соціальний, аутопсихологічний, регуляторний і мотиваційний. Найбільш розвинені регуляторний ( $6,7 \pm 2,2$  балів) і когнітивний ( $6,2 \pm 1,9$  балів) компоненти. Найменш – аутопсихологічний ( $3,5 \pm 0,8$  балів) і комунікативний ( $4,9 \pm 1,3$  балів).

Рівень розвитку психологічної компетентності залежить від сформованості її складових. Високий рівень психологічної компетентності дозволяє суб'єктові доцільно використати особистісні ресурси, мінімізувати витрати, оптимізувати зовнішню і внутрішню активність, актуалізувати приховані можливості інших, прогнозувати відставлені ефекти професійної активності, конструювати продуктивні моделі саморозвитку. Психологічна компетентність має змістовну і технологічну сторони, які розвиваються в процесі накопичення і привласнення психологічної інформації вузькопрофесійного і широкого профілю, і розширення тезауруса психологічно грамотних способів взаємодії з самим собою і світом.

Наявність психологічної компетентності як інтегральної системної характеристики дозволяє людині бути ефективнішою і одночасно – більш автономною, домагатися високої продуктивності, зберігаючи ресурси і зберігаючи високий статус здоров'я. На рівні індивідуального суб'єкта спостерігається гетерохронність розвитку видів компетентності, що обумовлено як специфікою професійної діяльності, так і індивідуальною мотивацією компетентності, індивідуально-психологічними особливостями, культурно-історичним контекстом розвитку та іншими чинниками. Компетентність розвивається за допомогою привласнення психологічної культури і освоєння системи культурно-історичних знарядь (знаків) психологічної практики; розширення умінь діяти конструктивно в умовах підвищеної ентропійності середовища або нового досвіду. Прийняття психологічної компетентності як цінності, забезпечує створення позитивної установки на сприйняття психологічної інформації і мобілізацію внутрішніх ресурсів на її освоєння. Освоєння нового психологічного знання включає: сприйняття психологічної інформації → аналіз можливостей застосування в індивідуальному досвіді → апробація у різних видах активності → рефлексія досвіду → тренування → надбання способу компетентної дії.

Створення цілісної концепції психологічної підготовки фахівців припускає виділення її мети, формування конкретних завдань і розробку адекватного їм науково-методичного забезпечення. Вирішення цієї важливої проблеми можливе не інакше, як на основі наукового аналізу професійної діяльності фахівців і вичленення у ній необхідного психологічного змісту. Аналіз показує, що у структурі професійної діяльності оперативних працівників митної служби можна виділити наступні завдання:

- ✓ Розуміння психологічного змісту різних життєвих і професійних ситуацій, дій, вчинків і інших зовнішніх проявів особистості.
- ✓ Прогнозування можливих способів поведінки людей у контексті тих або інших життєвих і професійних ситуацій.
- ✓ Проектування доцільних і раціональних способів спілкування з людьми у контексті відповідних ситуацій.

✓ Практична реалізація доцільних і різних способів спілкування з людьми.

✓ Адекватне розуміння себе.

✓ Реалізація власного особистого і професійного потенціалу.

У кожному конкретному випадку ці завдання мають специфіку, обумовлену змістом відповідної професійної діяльності. Тому і психологічна підготовка фахівців має бути професійно орієнтованою.

Основними завданнями психологічної підготовки фахівців є:

1. Забезпечення умов, в яких відбувається усвідомлення фахівцем його індивідуальних способів виявлення проблемної ситуації.

2. Формування спеціальних здібностей, що дозволяють здійснити когнітивну орієнтацію у виконанні дій (на рівні свідомого контролю).

Психологічна підготовка спрямована на формування пізнавальних потреб, механізму контролю саморегуляції силою власних намірів і формування індивідуальних творчих здібностей.

**Висновки.** Аналіз психологічної літератури з проблеми психологічної компетентності та емпіричне дослідження структури ПК оперативних працівників митної служби України показали, що існує необхідність формування певного рівня психологічної грамотності, який дозволяє організувати рефлексію психологічної реальності; неволодіння практичними способами і технологіями самоврядування і самокорекції не дозволяють успішно взаємодіяти з оточенням, незважаючи на можливість рефлексувати ці процеси; виявлений низький рівень розвитку аутопсихологічної і комунікативної компетентностей у структурі ПК оперативних працівників митної служби України. Для того, щоб ця категорія працівників була успішною у своїй подальшій професійній діяльності потрібна спеціальна, цілеспрямована і комплексна корекція, розвиток компонентів психологічної компетентності у системі психологічної підготовки.

#### **ЛІТЕРАТУРА**

1. Демин В. А. Профессиональная компетентность специалиста : понятие и виды / В. А. Демин // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2000. – №4 – С. 34–42.

2. Битянова Н. Р. Психология личностного роста / Битянова Н. Р. – М. : Международная педагогическая академия, 1995. – 64 с.

3. Дилова М. Компетентность деятельности личности / Дилова М. – М. : София, 1985. – 136 с.

4. Маркова А. К. Психология профессионализма / Маркова А. К. – М. : Знание, 1996. – 308 с.

5. Социальная психология : [учебное пособие для студентов высших учебных заведений] / А. Н. Сухов, А. А. Бодалёв, В. Н. Казанцев и др.; под ред. А. Н. Сухова, А. А. Деркача. – М. : Академия, 2001. – 600 с.