

Ольга МИСЕЧКО,

кандидат педагогічних наук, доцент,
Національна академія Державної прикордонної служби України імені
Богдана Хмельницького, м. Хмельницький

ОСОБЛИВОСТІ СЛУЖБОВОГО СПІЛКУВАННЯ ІНОЗЕМНОЮ МОВОЮ ОФІЦЕРАМИ-ПРИКОРДОННИКАМИ

В статті розглянуті основні проблеми службового спілкування іноземною мовою офіцерами-прикордонниками, обґрунтовано форми та особливості службового спілкування офіцерів-прикордонників з іноземцями.

Ключові слова: службове спілкування, офіцер-прикордонник, іноземна мова.

Постановка проблеми у загальному вигляді. У сучасних умовах міжнародне співтовариство стоїть перед необхідністю впровадження рішучих заходів протидії міжнародному тероризму, незаконній міграції, торгівлі людьми, незаконному розповсюдженню наркотиків, зброї. Хаос, створюваний нелегальною міграцією, є однією з найважливіших загроз міжнародної стабільності і безпеки європейських держав. В операціях по нелегальному переправлянню людей беруть участь як добре законспіровані злочинні угруповання, так і створені ними легальні структури. Причому в них є необхідні фінансові і технічні засоби й інформація. Вони забезпечують визначення маршрутів переправи, підбір і розміщення «кадрів», легалізацію мігрантів в Україні відправку їх за рубіж.

По оцінці експертів ОБСЄ, щорічно у світі контрабандою перевозяться близько 4 мільйонів чоловік, велику частину яких складають жінки і діти. Величезних масштабів набуває нелегальне переправляння жінок для їхньої подальшої сексуальної експлуатації.

У сучасних умовах виконання офіцерами-прикордонниками службових завдань по охороні Державного кордону України неможливо без досконалого володіння іноземною мовою. Як зазначають випускники Національної академії Державної прикордонної служби України (НАДПСУ), 84% з них регулярно

бере участь в службовому спілкуванні з представниками правоохоронних органів різних країн. Отже, офіцер-прикордонник не лише повинен вільно спілкуватися з іноземцями в різних службових ситуаціях, але й виконувати роль усного перекладача.

Досягнення потрібного рівня комунікативної компетентності, достатнього для здійснення службового спілкування іноземною мовою у певних ситуаціях оперативно-службової діяльності, є одним із основних завдань, що ставиться перед викладачами в процесі навчання майбутніх офіцерів-прикордонників іноземної мови в НАДПСУ. Успішне розв'язання досить складних навчальних проблем вимагатиме від викладацького складу ґрунтовної професійної підготовки з урахуванням функціонального, комунікативного та міжкультурного методичних підходів до навчання курсантів та слухачів.

Аналіз методичної літератури з проблем ситуативного навчання показує, що питання використання зорової опори під час проведення рольової гри в теорії та практиці навчання іноземної мови залишаються невирішеними [1].

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення зазначеної проблеми та на які опирається автор. Спираючись на основні тенденції розвитку сучасних як педагогічних, так і методичних технологій, а також нових методичних підходів та прийомів навчання можна зробити висновок, що ефективність навчання майбутніх офіцерів-прикордонників іноземної мови залежить від використання викладачем під час заняття комунікативних засобів та методів навчання. Сформованість комунікативних навичок та умінь досягається лише за умови створення у навчальному процесі професійно орієнтованих ситуацій, що виникають під час службового спілкування та стосуються різних тем.

Проблема спілкування військовослужбовців ДПС України розглядалась у дослідженнях Кудінова Ю. В. [2], Капітанець С. В. [1], окремі психологічні аспекти спілкування прикордонників досліджувались у працях Карпілянського Д. А., Корольова О. Д., Матеюка О. А., але формування вмінь

службового спілкування іноземною мовою у майбутніх офіцерів-прикордонників з урахуванням сучасних особливостей охорони Державного кордону України є актуальним.

Метою статті є обґрунтування особливостей службового спілкування іноземною мовою офіцерами-прикордонниками.

Виклад основного матеріалу дослідження. Результати аналізу оперативно-службової діяльності молодих офіцерів, дозволяють зробити висновок, що в сучасних умовах у зв'язку з недостатньою ефективністю практичної спрямованості навчання іноземної мови курсантів-прикордонників, рівень підготовки випускників НАДПСУ відстає від зростаючих вимог до охорони державного кордону України.

В усіх сферах людської діяльності могутнім засобом, що забезпечує її успішність, є спілкування. Не випадково психологи відзначають, що 15% ділового успіху залежить від професійних знань, а 85% – від мистецтва людського спілкування. У ряді професій (педагоги, лікарі, торговельні працівники, керівники, юристи всіх спеціальностей, актори й ін.) спілкування з фактора, що супроводжує діяльність, перетворюється в професійно значиму складову цієї діяльності. Важко переоцінити ту роль, що грає грамотне спілкування в службовій діяльності прикордонників оскільки діяльність багатьох офіцерів ДПСУ на 90% відбувається у формі спілкування з громадянами і колегами по службі.

Службове спілкування в дослідженні розглядається як складова професійного спілкування офіцерів-прикордонників та включає в себе спілкування під час організації та веденні: прикордонної служби, прикордонного контролю, прикордонного пошуку, прикордонної операції, оперативно-розшукової діяльності та веденні бою.

Службове спілкування іноземною мовою – це процес взаємозв'язку та взаємодії осіб, в якому відбувається обмін інформацією та досвідом під час виконання службових завдань при охороні Державного кордону України, який спрямований на досягнення певного результату, вирішення конкретного

службового завдання та реалізацію певної мети. Службове спілкування іноземною мовою сприяє професійній підготовці офіцера, підвищує його професійну компетентність.

Труднощі спілкування для прикордонників обумовлюються наступними особливостями їхньої діяльності:

надзвичайною широтою і багатоплановістю спілкування. Приходиться вступати в контакт із представниками різноманітних вікових, професійних, культурних, етнічних груп, а також з особами, психічний стан яких непередбачено;

спонтанністю, неповторністю спілкування. Спілкування відбувається в несприятливих умовах і ситуаціях, часто має змушений, а часом нав'язаний характер, здійснюється при розбіжності інтересів в умовах протидії і незгоди сторін, при дефіциті інформації і часу;

спілкування має високий ступінь конфліктності. Щоб опанувати усіма формами спілкування, прикордоннику необхідні імпровізація, спритність, гнучкість, впевненість у собі.

Службове спілкування іноземною мовою вимагає від прикордонника психічної врівноваженості, знання психічних особливостей поведінки людини в різноманітних життєвих ситуаціях. Дослідженню особливостей службового спілкування іноземною мовою в екстремальних ситуаціях приділялась велика увага.

Вивчення досвіду службового спілкування прикордонників іноземною мовою дало можливість визначити основні форми службового спілкування та їх складові:

повсякденне службове спілкування (спілкування з іноземними громадянами під час прикордонної служби; спілкування з іноземними громадянами під час прикордонного контролю).

службове спілкування в екстремальних умовах (спілкування в умовах прикордонного пошуку, прикордонної операції, оперативно-розшукової

діяльності; спілкування в умовах передконфліктної та конфліктної ситуацій; спілкування з затриманими особами; спілкування під час ведення бою.

специфічне спілкування (спілкування з журналістами; виступи по радіо, телебаченню; спілкування по телефону; службове листування).

невербальне службове спілкування (візуальний контакт; жести, міміка, пантоміміка).

У важкому і напруженому житті прикордонників неможливо вирішувати поставлені перед ними задачі без достатньої культури професійного спілкування. Особливістю використання кожної з зазначених форм службового спілкування іноземною мовою велика увага приділяється етикетним правилам. До них відносяться: культура промови, тон, зовнішній вигляд. У кожному з цих елементів існує поєднання визначених правил, яких необхідно дотримуватись.

Серед психологічних особливостей службового спілкування на перше місце слід поставити наростання емоційного компонента в поведінці особистості. Люди в екстремальних умовах легше піддаються впливу емоцій, їм важче контролювати свою поведінку, у тому числі й у спілкуванні. Підвищені фізичні навантаження, нервова напруга обумовлюють активізацію явищ, що виникають в основному при наростаючому виснаженні нервової системи. У людей з'являються дратівливість, різка зміна настроїв, у ході спілкування в екстремальних умовах легше спалахують конфлікти. Людина легше переймає настрій інших людей, піддається паніці. На поведінку таких осіб важче впливати раціональними, розумними доказами й аргументами. У таких умовах слід протистояти цим негативним почуттям своєю холоднокрівністю, розважливостю і красномовством, спроможністю стримувати себе і тамувати некеровані емоції.

Перераховані психічні особливості, характер екстремальних ситуацій дозволяють зробити висновок про те, що військовослужбовцям-прикордонникам у ході службового спілкування необхідно особливу увагу приділяти моральному стану співбесідників, враховувати і брати до уваги основні психологічні реакції людини на екстремальні умови. У результаті

проведеного дослідження психологічні реакції було згруповано по двох основних групах.

Позитивні реакції (мобілізація можливостей, активізація ділових мотивів, боргу, відповідальності; виникнення ентузіазму, інтересу, азарту; актуалізація творчих можливостей, підвищення готовності до рішучих і сміливих дій; зникнення втоми, безтурботності).

Негативні реакції (поява тривоги, занепокоєння, загострення почуття самозбереження; поява страху, страх за себе і оточуючих; гостра боротьба мотивів боргу й особистої безпеки; прояв розгубленості, заціпеніння, ступору або фрустрації; незрозуміння що відбувається, дезорганізація пізнавальної діяльності; руйнування відпрацьованих навичок, поява помилок у роботі).

Висновок. Отже, службове спілкування іноземною мовою офіцерів-прикордонників відбувається в умовах різноманітних ситуацій, в його основі лежить вирішення важливих службових питань, відповідальна конкретна справа, що стосується долі людей. Саме тому ми можемо зробити висновок, що для якісного навчання іноземної мови для службового спілкування розвиток усного мовлення повинен ґрунтуватись на системі ситуативно спрямованих завдань, розроблених на основі різноманітних службових ситуацій. Таким чином, все вищесказане характеризує роль візуальних засобів у ситуативному навчанні, яку вони відіграють протягом усіх етапів навчання, від опрацювання нової лексики до вміння спонтанного іншомовного мовлення, як важливої складової досягнення необхідного рівня комунікативної компетенції офіцерів-прикордонників.

Продовжити дослідження доцільно за такими напрямками: урахування соціокультурних особливостей представників іноземних країн у формуванні вмінь службового спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників; удосконалення навчальних планів та програм кафедр іноземних мов НАДПСУ.

Список використаної літератури

1. Кудінов, Ю. В. Формування культури педагогічного спілкування у курсантів-прикордонників в процесі військово-професійної підготовки: Автореф.

дис... канд. пед. наук: 20.02.02. / Академія прикордонних військ України ім. Богдана Хмельницького. – Хмельницький, 1998. – 18 с.

2. Капітанець, С. В. Педагогічні умови формування професійного спілкування у майбутніх офіцерів-прикордонників; Дис... канд. пед. наук: 20.02.02. – Хмельницький, 2001. – 224 с.

Рецензент – кандидат педагогічних наук, доцент Ваколюк Т. В.

Стаття надійшла до редакції 7.11.2016

Мисечко О. Особенности служебного общения на иностранном языке офицерами-пограничниками

В статье рассмотрены основные проблемы служебного общения на иностранном языке офицерами-пограничниками, дано обоснование формам и особенностям служебного общения офицеров-пограничников с иностранными гражданами.

Ключевые слова: служебное общение, офицер-пограничник, иностранный язык.

Mysechko O. Peculiarities of border guard officers service communication in foreign languages

In the modern world, society faces the necessity to take measures to combat international terrorism, illegal migration, trafficking people, drugs and weapon. Under such circumstances it is impossible for border guard officers to accomplish their service duties without perfect knowledge of foreign languages. One of the main tasks set for teachers and instructors who teach future border guard officers foreign languages is to teach them how to reach the necessary level of communicative competence so that to communicate in certain situations of operational and service activity easily.

The aim of the article is to give grounds to peculiarities of service communication in a foreign language by border guard officers. We consider service communication as a component of professional communication and includes communication while conducting border control, border service, border operations, operational and searching activity.

Difficulties of communications for border guards are caused by the following peculiarities of their activity:

necessity to make contacts with representatives of various age groups, professional groups, ethnic groups and persons whose psychological condition is unpredicted as well;

unfavorable conditions under which communication can be spontaneous established under the shortage of time and information;

rather high level of proneness to conflicts.

Study of service communication in foreign languages enabled to determine the main forms and components of service communication:

everyday service communication (communication with foreigners during border control);

service communication in extreme conditions (communication during border searching operations, communication in conflict situations, etc.);

specific communication (communication with journalists, telephone communication, service correspondence);

non-verbal service communication.

So we can conclude that border guard officers service communication is performed under various conditions and circumstances and its primary goal is to conduct service duties on the high level. That is the reason for establishing efficient learning a foreign language for professional development on a system based on different situational problems. It is obviously necessary to develop such a system of exercises that could combine a variety of situations and use role-playing in the educational process, which promotes intensification of training, provides time for speech practice for future border guard officers.

Keywords: *service communication, border guard officer, foreign language.*