

**КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ
ОФІЦЕРІВ-ПРИКОРДОННИКІВ ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ
ЕФЕКТИВНОСТІ ВИКОНАННЯ НИМИ СЛУЖБОВИХ
ЗАВДАНЬ З ОХОРОНИ ДЕРЖАВНОГО КОРДОНУ**

УДК 355.23:159.9.07

С. В. Чернова

Значне зростання обсягу завдань, що вирішує Державна прикордонна служба України (ДПСУ), призводить до ускладнення процесів управління оперативно-службовою діяльністю, суттєво змінює характер діяльності керівного складу органів охорони державного кордону, відділів прикордонної служби і вимагає якісних змін у підготовці персоналу. Коло необхідних прикордоннику професійних умінь надзвичайно розширилося. Важливого значення у наш час набувають моральні й інтелектуальні якості, формування комунікативних умінь персоналу. Особливо важливими ці вміння є для інспектора прикордонної служби. Від якості його спілкування залежить ефективність прикордонного контролю у пунктах пропуску, імідж держави, ступінь інформованості керівництва, ефективність впливу на осіб, які перетинають державний кордон, морально-психологічний клімат колективу тощо.

Метою статті є характеристика комунікативної компетентності офіцерів-прикордонників як чинника підвищення ефективності виконання ними службових завдань з охорони державного кордону.

Проблемі комунікативної компетентності та культури спілкування присвячено дослідження багатьох учених. Вивчення опублікованих матеріалів свідчать, що зазначена проблема була предметом широкого кола досліджень у педагогічній теорії і практиці. Йдеться про дослідження таких учених, як Н. Бібік, Т. Дементьєва, О. Загородня, О. Милославська, Л. Морська, О. Овчарук, О. Пометун, А. Хуторський, С. Шишов та ін. Проблемі формування

комунікативної компетентності присвячено і психологічні дослідження, зокрема праці Г. Данченко, О. Жирун, Н. Завіниченко, С. Макаренко та ін.

Значення спілкування в діяльності керівника вивчали психологи В. Бакуменко, Л. Орбан-Лембрик, М. Пірен, М. Альберт, М. Мескон, Ф. Хедоурі та ін. Щодо майбутніх офіцерів-прикордонників слід зазначити, що окремі психологічні аспекти цієї проблеми досліджували О. Сафін, О. Волобуєва, В. Назаренко й ін. Окрім цього, О. Сціборовський вивчав особливості прийняття ефективних рішень офіцерами ДПСУ в нестандартних ситуаціях, Н. Черноусенко – розвиток креативності військових керівників в управлінському спілкуванні, О. Бондаренко – особливості професійного спілкування військовослужбовців в особливих умовах діяльності та ін.

Серед дослідників-педагогів цієї проблеми слід назвати: Ю. Кудінова, який вивчав питання формування культури спілкування у майбутніх офіцерів-прикордонників; С. Капітанець, яка досліджувала педагогічні умови формування стилю професійного спілкування у майбутніх офіцерів-прикордонників; Н. Берестецьку, яка з'ясувала особливості підготовки майбутніх офіцерів-прикордонників до професійного спілкування у процесі навчання гуманітарних дисциплін; О. Мисечко, яка розробила педагогічну технологію формування вмінь службового спілкування у майбутніх офіцерів-прикордонників та ін.

Разом із тим, проблема розвитку професійної комунікативної компетентності офіцерів-прикордонників у процесі підвищення кваліфікації залишається поза увагою науковців.

Серед широкого переліку компетентностей, які повинен мати офіцер ДПСУ, особливе місце займає комунікативна [1]. Це пов'язано з особливостями професійної діяльності офіцера-прикордонника. Результати аналізу нормативно-правових актів, у яких містяться вимоги до рівня професійної готовності офіцерського складу ДПСУ, свідчать, що офіцер управління органами охорони державного кордону повинен ефективно взаємодіяти в інтересах охорони кордону з представниками прикордонної охорони суміжних

держав, правоохоронних органів України, органів самоврядування і господарниками, громадськими організаціями, представниками СБУ та МВС України, опанувати стратегію і тактику промови та публічного виступу, спілкуватися державною і, якнайменш, однією з іноземних мов, застосовувати елементи ділової етики, ділового спілкування, психології та культури спілкування, знати і вміти застосовувати на практиці методи управлінського спілкування. Крім того, оперативно-службова діяльність вимагає від офіцера контактувати як з підлеглими, так і з місцевим населенням прикордоння, громадянами України й іноземцями, які перетинають державний кордон, а також з нелегальними мігрантами тощо.

Важливе значення в діяльності офіцера-прикордонника має також управлінське спілкування. Для погодженого спілкування з підлеглими офіцер повинен мати розвинені комунікативні навички, бути уважним і терплячим, уміти ясно, чітко та правильно говорити, використовуючи повідомлення від першої особи, що допомагають підвищити відповідальність заяв, створити атмосферу співробітництва у прикордонному підрозділі, а також виявити оманливі співрозмовників у пунктах пропуску через державний кордон.

Важливим аспектом комунікативної діяльності офіцера-прикордонника є навчання і виховання особового складу. При цьому від якості засвоєння нової інформації, яку передасть керівник молодому захиснику кордону, від уміння офіцера налагодити комунікативну взаємодію, залежить успішність виконання прикордонним підрозділом покладених на нього завдань.

У всіх цих випадках офіцер-прикордонник повинен уміло користуватись навичками комунікативної взаємодії з метою якнайефективнішого виконання завдань з охорони кордону. Саме тому у наш час комунікативна компетентність офіцера-прикордонника є важливим чинником ефективності його службової діяльності з охорони державного кордону.

Особливо це стосується діяльності інспекторів прикордонної служби у пунктах пропуску через державний кордон. У нових відомчих стандартах культури спілкування вимоги до прикордонників у пунктах пропуску є не

нижчими, ніж до працівників сфери обслуговування (персоналу банківської системи, торгівлі) [1]. Піднятися до рівня кращих європейських стандартів не лише щодо оперативності здійснення прикордонного контролю, а й щодо якості обслуговування тих, хто перетинає українські кордони, – ось одне з пріоритетних завдань, що покладено на ДПСУ.

Найважливішими складовими комунікативної культури інспектора прикордонної служби є його вміння говорити та слухати. Інспектор прикордонної служби повинен уміти гарно і розумно говорити, роблячи все належне, щоб інша сторона його зрозуміла. Про вміння інспектора прикордонної служби належним чином висловлювати свою думку свідчать:

уміння розпізнавати важливу інформацію під час спілкування з громадянами, що перетинають державний кордон;

чітка аргументація своєї позиції щодо права того чи іншого громадянина перетнути кордон;

уміння вибудовувати службові розмови з конкретними цілями;

уміння висловлювати думки, що пов'язані з професійною сферою;

адекватне реагування на позицію співрозмовника;

пристосування до змін, які виникають під час розмови та стосуються її напрямку, стилю й основних акцентів [2, с. 196–197].

Для того, щоб ефективно виконувати завдання щодо пропуску осіб через державний кордон у пунктах пропуску, інспектор прикордонної служби повинен забезпечувати правильне сприйняття співрозмовником повідомлення.

Для цього він повинен:

добре знати тематику розмови, говорити по суті справи (висловлювання повинно мати не більше і не менше інформації, ніж потрібно);

спланувати своє повідомлення, викладати його ясно та чітко;

стежити за перебігом розмови, не відхилятися від теми;

акцентувати важливі слова і підпорядковувати їм менш важливі, робити паузи до і після важливих слів, дбати про конструкцію речень;

маніпулювати голосом – його тон повинен то знижуватися, то підвищуватися (раптове підвищення чи зниження тону голосу одразу ж виокремлює слово чи речення на загальному фоні);

говорити правильно, без слів-паразитів, які засмічують мову;

уникати неоднозначності, бути тактовним;

не говорити того, у чому невпевнений, того, для чого немає достатніх підстав;

не вступати в розмову з питань суспільно-політичної ситуації в Україні та сусідніх країн, територіальних і земельних проблем, історичного минулого регіону;

говорити спокійно, виважено, із стриманими, розумно дозованими почуттями (коли людина роздратована, їй хочеться критикувати, осуджувати, навіть ображати партнера, а не намагатися зрозуміти його думку).

Загалом уміння інспектора прикордонної служби висловлювати свою думку є результатом вдалого конструювання повідомлень, знання ним логіко-психологічних правил побудови повідомлень [2, с. 194]. Про його високу культуру висловлювання свідчить уміння чітко аргументувати свою позицію щодо права того чи іншого громадянина перетнути кордон та вміння вибудовувати службові розмови з конкретними цілями. Інспектор прикордонної служби повинен уміти користуватися словом цілеспрямовано і переконливо, не допускати подвійного тлумачення вислову. Важливою складовою культури висловлювання інспектора прикордонної служби є також уміння задавати питання для вирішення проблеми та знання техніки відповідей на різні запитання, у тому числі і провокаційного характеру.

Окрім цього, інспектор прикордонної служби повинен уміти слухати. Сутність вміння слухати інспектора прикордонної служби полягає в:

умінні розпізнавати необхідну інформацію в процесі детальних обговорень, що пов'язані з наданням права громадянам перетнути державний кордон;

розумінні наміру мовця та комунікативних наслідків його висловлювання;

визначенні позиції і погляду громадянина, який перетинає кордон;

умінні розрізняти особливості спілкування з людьми різного віку та соціального статусу.

Важливою обставиною, яка відрізняє діяльність персоналу ДПСУ, є те, що вона досить часто відбувається в екстремальних умовах. Часто спілкування має вимушений, а то і нав'язаний характер, здійснюється при розбіжності інтересів в умовах протиборства та незгоди сторін, при дефіциті інформації та часу, високому ступені конфліктності. Професійна необхідність часто змушує персонал ДПСУ спілкуватися з громадянами, які порушують законодавство про державний кордон. Зустрічі і спілкування з ними відбуваються не на вибір та не за бажанням, а із службової необхідності. Однак кожний прикордонник за своїм посадовим становищем зобов'язаний вступати у взаємодію і спілкування з будь-якою людиною, незалежно від свого ставлення до неї.

Екстремальність полягає також у надзвичайній широті та багатоплановості спілкування: доводиться вступати в контакт із представниками різних вікових, професійних, культурних, етнічних груп, а також з особами, психічний стан яких є непередбачуваним. У конфліктних ситуаціях зростає значення емоційного компонента в поведінці. У значній кількості людей знижується здатність до самоуправління, підвищується нервово-психологічне напруження, активізуються негативні емоції. Люди в екстремальних умовах легше піддаються впливу емоцій, а деяким стає все важче контролювати свою поведінку. На поведінку таких людей офіцер-прикордонник повинен впливати раціональними, розумовими доводами чи аргументами.

Окрім цього, офіцер-прикордонник повинен знати, що контактне спілкування з “душевно неврівноваженими” людьми має свої особливості. Розмова з такими людьми – дуже складна, психологічно насичена діяльність персоналу ДПСУ, але вона одночасно є найефективнішим засобом як щодо

психологічного впливу на співрозмовника, так і етичних аспектів мовленнєвої взаємодії. Інспектор прикордонної служби, який веде розмову з такими людьми, повинен мати добре поставлений голос, говорити чітко, голосно, невеликими та зрозумілими реченнями, аргументи повинен вимовляти переконливим тоном з почуттям власної гідності. Етичні прийоми, що використовуються при веденні бесіди в таких умовах, ґрунтуються на співчутті і співпереживанні. Необхідно продемонструвати активну зацікавленість, заклопотаність ситуацією. Прикордонник повинен показати іншій людині, що він здатен зрозуміти її почуття та думки, може поставити себе на її місце на якийсь час і побачити світ її очима.

Отже, комунікативна компетентність персоналу ДПСУ є важливим чинником підвищення ефективності виконання ним службових завдань. Складовими комунікативної компетентності прикордонників у пунктах пропуску є вміння висловлюватися та вміння слухання співрозмовника. Інспектори прикордонної служби повинні вміти вислухати співрозмовників, за необхідності правильно поставити запитання чи дати відповіді на запитання громадян, що перетинають державний кордон. Окрім цього, інспектор прикордонної служби повинен вміти спілкуватися в екстремальних ситуаціях. За таких умов модель спілкування потребує від персоналу ДПСУ дипломатичних здібностей, психічної врівноваженості, знання особливостей поведінки людини.

Перспективами подальших наукових досліджень слід назвати з'ясування особливостей комунікативної компетентності офіцера-прикордонника, а також визначення педагогічних умов розвитку професійної комунікативної компетентності офіцерів управління органами охорони державного кордону, розробку навчально-методичного забезпечення цього процесу з урахуванням особливостей службово-ділового спілкування персоналу ДПСУ.

Список використаної літератури

1. Відомчі стандарти культури прикордонної служби : практ. посіб. на щодень. – Хмельницький : Вид-во НАДПСУ ім. Богдана Хмельницького, 2009. – 52 с.
2. Мацько, Л. І. Культура української фахової мови : навч. посіб. / Л. І. Мацько, Л. В. Кравець. – К. : Академія, 2007. – 360 с.

Рецензент: доктор педагогічних наук, доцент Діденко О. В.