

Наталія Валеріївна Калинюк,

кандидат педагогічних наук, старший викладач кафедри перекладу
Національної академії Державної прикордонної служби України імені Богдана
Хмельницького, м. Хмельницький

Олександр Васильович Діденко,

доктор педагогічних наук, професор, заступник директора з наукової роботи
Інституту професійно-технічної освіти НАПН України

ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ У СТРУКТУРІ ГОТОВНОСТІ ОФІЦЕРІВ-ПРИКОРДОННИКІВ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

У статті охарактеризовано особливості професійної комунікативної компетентності у структурі готовності офіцерів-прикордонників до професійної діяльності. Зазначається, що цей важливий вид компетентності має суттєвий вплив на забезпечення ефективності виконання персоналом прикордонного відомства службових завдань у звичайних та екстремальних умовах.

***Ключові слова:** професійна комунікативна компетентність, офіцери-прикордонники, уміння висловлюватися, уміння слухати, екстремальні умови, професійні комунікативні вміння.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Суттєве зростання обсягу завдань, покладених на Державну прикордонну службу України (далі – ДПСУ), впливає на управління оперативно-службовою діяльністю. Крім того, у цих умовах суттєво змінюється характер діяльності офіцерського складу органів охорони державного кордону, персоналу відділів прикордонної служби. Усе це вимагає якісних змін у підготовці захисників кордонів України, зокрема розширення кола необхідних прикордонникам професійних умінь. Особливо важливого значення разом із моральними та інтелектуальними якостями, сьогодні набувають комунікативні вміння персоналу. Це пов'язано з особливостями фахової діяльності офіцера-прикордонника, а також вимогами до рівня професійної готовності офіцерів ДПСУ. Від якості і змістовності

спілкування інспектора прикордонної служби 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.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опирається автор. Аналіз останніх досліджень та публікацій, в яких започатковано вирішення цієї проблеми, надає можливість зробити висновок, що сьогодні пріоритет надається не формуванню готових знань у суб'єктів учіння, а всебічному розвитку їх як творчих особистостей, професіоналів, які здатні креативно мислити, здійснювати ефективну комунікацію з іншими людьми і приймати на основі врахування її результатів компетентні управлінські рішення. Частково ці здатності відображаються в понятті “професійно-комунікативна компетентність”, що зумовлює актуальність проблеми формування цієї компетентності у курсантів вищих навчальних закладів правоохоронних органів.

Результати аналізу наукової літератури свідчить, що вченими на сьогодні вже досліджено окремі питання формування професійно-комунікативної компетентності особистості фахівця. Зокрема, у публікаціях висвітлено шляхи підвищення рівня професійної компетентності фахівців (Л. Карпова, Т. Ковальова, Є. Огарєв, М. Чошанов та ін.); методологічні засади ділової комунікації (О. Бодальов, Ю. Жуков, А. Капська, О. Леонтьєв, Б. Ломов); співвідношення знань, умінь і навичок у професійній галузі з поняттям професійної компетентності (Н. Кузьміна, А. Маркова, А. Хуторський та ін.); загальнотеоретичні аспекти визначення змісту і структури професійно-комунікативної компетентності фахівців різних галузей (Л. Галікова, Д. Годлевська, Т. Грабой, В. Зикова, С. Петрушин, В. Черевко та ін.).

Вивчення опублікованих матеріалів свідчить, 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 та 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 й 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.

Метою статті є характеристика особливостей комунікативної компетентності офіцерів-прикордонників як важливого компонента у структурі готовності до професійної діяльності з охорони державного кордону.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Серед широкого переліку компетентностей, які повинен мати офіцер ДПСУ, особливе місце займає комунікативна [1; 2]. 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, вказують на те, 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, володіти стратегією і тактикою 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 та 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 поставлених перед ним завдань.

У всіх цих випадках офіцер-прикордонник повинен уміло користуватись навичками комунікативної взаємодії з метою якнайефективнішого виконання завдань з охорони кордону. Саме тому сьогодні 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 не нижчі, ніж для працівників сфери обслуговування (персоналу банківської системи, торгівлі) [3]. 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 покладається 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, які 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 та основних акцентів [4, 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 ходом розмови, не відхилятися від теми;

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

маніпулювати голосом – його тон повинен то знижуватися, то підвищуватися (раптове підвищення чи зниження тону голосу одразу ж виділяє 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 і сусідніх країн, територіальних та 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 думки) [5].

Загалом уміння інспектора прикордонної служби висловлювати свою думку є результатом вдалого конструювання повідомлень, знання ним логіко-психологічних правил побудови повідомлень [4, с. 194]. Про його високу культуру висловлювання свідчить уміння чітко аргументувати свою позицію щодо права того чи іншого громадянина перетнути кордон і вміння вибудовувати службові розмови з конкретними цілями. Інспектор прикордонної служби повинен уміти користуватися словом цілеспрямовано та переконливо, не допускати подвійного тлумачення вислову. Важливою складовою культури висловлювання інспектора прикордонної служби є також уміння задавати питання для вирішення проблеми і знання техніки відповідей на різні запитання, у тому числі й провокаційного характеру.

Окрім цього, інспектор прикордонної служби повинен уміти слухати. Сутність уміння 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 і комунікативних наслідків його висловлювання;

визначенні позиції та погляду громадянина, який перетинає кордон;

умінні розрізняти особливості спілкування з людьми різного віку і 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 і часу, високому ступені конфліктності. Професійна необхідність часто змушує персонал ДПСУ спілкуватися з громадянами, які порушують законодавство про державний кордон. Зустрічі та спілкування з ними відбуваються не на вибір і не за бажанням, а із службової необхідності. Однак кожний прикордонник за своїм посадовим становищем зобов'язаний вступати у взаємодію та спілкування з будь-якою людиною, незалежно від свого ставлення до неї.

Екстремальність полягає також у надзвичайній широті і 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 значної 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.

Висновки. 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, які 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 розвідок у даному напрямку є обґрунтування й експериментальна перевірка ефективності педагогічних умов і методики формування професійної комунікативної компетентності майбутніх офіцерів-прикордонників у процесі фахової підготовки, а також розробка навчально-методичного забезпечення розвитку професійної комунікативної компетентності офіцерів управління органами охорони державного кордону з урахуванням особливостей службово-ділового спілкування персоналу ДПСУ.

Список використаної літератури

1. Культура прикордонного контролю в пунктах пропуску через державний кордон України : навч. посіб. / О. А. Бінковський, О. А. Жданенко, Ю. І. Сердюк та ін. – Хмельницький : Вид-во НАДПСУ ім. Б. Хмельницького, 2010. – С. 19–27, 84–99.
2. Діденко, О. В. Теоретико-методичні засади формування здатності до професійної творчості в майбутніх офіцерів Державної прикордонної служби України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра пед. наук : спец. 13.00.04 “Теорія і методика професійної освіти” / О. В. Діденко. – Луганськ, 2009. – 42 с.
3. Відомчі стандарти культури прикордонної служби : практич. посіб. на щодень. – Хмельницький : Вид-во НАДПСУ ім. Б. Хмельницького, 2009. – 52 с.
4. Мацько, Л. І. Культура української фахової мови : навч. посіб. / Л. І. Мацько, Л. В. Кравець. – К. : Академія, 2007. – 360 с.
5. Методичні рекомендації з підготовки та проведення рольових ігор з персоналом Держприкордонслужби України щодо стандартів культури спілкування з особами, які перетинають державний кордон та психологічного забезпечення культури здійснення прикордонного контролю у пунктах пропуску через державний кордон / О. А. Жданенко, Е. В. Матусяк, Є. В. Стасюк та ін. – Хмельницький, 2010. – 76 с.

Стаття надійшла до редакції 24.04.2014.

Калинюк Н. В., Діденко А. В. Профессиональная коммуникативная компетентность в структуре готовности офицеров-пограничников к профессиональной деятельности

В статье охарактеризованы особенности профессиональной коммуникативной компетентности в структуре готовности офицеров-пограничников к профессиональной деятельности. Отмечается, что этот важный вид компетентности оказывает существенное влияние на обеспечение эффективности выполнения персоналом пограничного ведомства служебных задач в обычных и экстремальных условиях.

Ключевые слова: профессиональная коммуникативная компетентность, офицеры-пограничники, умение высказываться, умение слушать, экстремальные условия, профессиональные коммуникативные умения.

Kalyniuk N. V., Didenko O. V. Professional communicative competence in the structure of readiness officers and border guards to the professional activity

This paper describes the features of professional communicative competence in the structure of readiness officers and border guards to the profession. It is noted that this important form of competence has a significant impact on ensuring the effectiveness of the border agency personnel office tasks in normal and extreme conditions.

It is indicated that a substantial increase in the tasks assigned to the State Border Guard Service of Ukraine, the impact on the management of the operational activities. In addition, these conditions significantly change the nature of the officers of the State Border Protection, Border Service personnel departments. All this will require a qualitative change in the preparation of the defenders of Ukraine's borders, including expansion of the border guards necessary professional skills. Especially important, along with the moral and intellectual qualities nowadays acquire communicative skills of the personnel. This is due to the professional activities of border guard officers and requirements of professional readiness officers. The quality of content and communication Inspector border service depends on the effectiveness of border control checkpoints, the image of the state, the degree of awareness of management, efficiency effects on persons crossing the state border, the moral and psychological climate in the team and so on.

An important factor that distinguishes the activities of staff is that it often occurs in extreme conditions. Most communication is forced, and even imposed character performed by conflicts of interest in terms of confrontation and disagreement of the parties, with a deficit of information and time, a high degree of conflict. Professional necessity often forces the staff of the State Border Guard Service of Ukraine communicate with citizens who violate the law of the state border. Meetings and communication with them is not there by choice and not by will, and of exigency. However, one border guard in their official position is required to interact and communicate with anyone, no matter it is your attitude towards it.

Communicative competence border service personnel is an important factor in improving the performance of official tasks. The components of communicative competence in border crossing points is the ability to speak and listening skills interlocutor. Inspectors Border Service should be able to listen buddy, if necessary, correct to ask questions or provide answers to questions people crossing the border. In addition, the inspector Border Service should be able to communicate in emergency situations. Under these conditions, the model of communication needs of border service staff of diplomatic skills, mental balance, knowledge of human behaviour.

Keywords: *professional communicative competence, officers, border guards, the ability to speak, listening skills, extreme conditions , professional communication skills.*