

УМІННЯ ОФІЦЕРА-ПРИКОРДОННИКА ВЕСТИ БЕСІДУ В ПУНКТАХ ПРОПУСКУ ЯК ВАЖЛИВИЙ КОМПОНЕНТ ЙОГО КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

У статті охарактеризовано вміння офіцера-прикордонника вести бесіду з особами, які перетинають державний кордон у пунктах пропуску, визначено основні вимоги мовного етикету до мовленнєвої діяльності інспектора прикордонної служби. Отже, персонал ДПСУ повинен вміти спілкуватися з людьми, які перетинають державний кордон України.

Інспектор прикордонної служби має постійно вдосконалювати свою майстерність говорити, задавати питання та слухати громадян, які перетинають державний кордон.

Ключові слова: комунікативна компетентність, офіцер-прикордонник, мовний етикет, відомчі стандарти, вдосконалювати майстерність говорити

В статті охарактеризовані умения офіцера-пограничника вести бесіду з людьми, які пересікають державну границю в пунктах пропуску, визначені основні вимоги мовного етикету до мовленнєвої діяльності інспектора пограничної служби. Персонал ДПСУ повинен вміти спілкуватися з людьми, які їдуть через границю.

Інспектор пограничної служби повинен постійно удосконалювати своє майстерство спілкування, задавати питання та вміти слухати громадян, які пересікають границю.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, офицер-пограничник, языковой этикет, ведомственные стандарты.

Вступ. Комунікативна компетентність є важливою складовою готовності персоналу Державної прикордонної служби України до виконання завдань з охорони державного кордону. Для офіцера-прикордонника, який повинен гідно представляти нашу країну на державному кордоні, майстерне володіння словом, тобто універсальним інструментом думки і переконання, є вкрай необхідним як визначальна умова його професійного успіху та обов'язковий атрибут іміджу кваліфікованого, компетентного й інтелектуального фахівця.

Офіцеру-прикордоннику як фахівцю правоохоронної сфери за родом своєї діяльності доводиться не тільки оперувати законом, але й пояснювати, доводити, переконувати. Саме тому він повинен бути «професійним комунікантом», тобто вміти активно використовувати спеціальні прийоми впливу на людей, які дозволятимуть йому досягти комунікативної мети з меншими часовими та енергетичними затратами. Чим вищим буде рівень міжособистісного спілкування офіцера-прикордонника, тим ефективніше він зможе вирішувати професійні завдання з охорони державного кордону.

Комунікативна компетентність передбачає вміння ґрунтовно й логічно подавати інформацію, забезпечуючи її достатньою системою аргументів, уміння цивілізовано переконувати та спростовувати думки опонента, формувати навички міжкультурної комунікації та мовленнєвої культури. Високий рівень її сформованості

допомагає офіцерам-прикордонникам з гідністю долати проблеми і труднощі спілкування, уникати комунікативних девіацій і непорозуміннь, досконало та ефективно користуватися мовними ресурсами.

У наш час один з основних принципів діяльності Державної прикордонної служби України – це законність, повага, дотримання прав і свобод людини та громадянина. У цьому зв'язку розробка відомчих стандартів культури прикордонного контролю є черговим кроком у реалізації концептуальних засад розвитку Державної прикордонної служби України (ДПСУ), її наближення до кращих європейських зразків облаштування життєдіяльності персоналу [3].

У нових Відомчих стандартах вимоги до культури спілкування прикордонників у пунктах пропуску не нижчі, ніж для працівників сфери обслуговування (персоналу банківської системи, торгівлі), досвід яких було ретельно вивчено. 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, яке стоїть перед Державною прикордонною службою України [1].

Як держава починається з кордону, так і кордон починається з людей, які його охороняють. Відтак від культурного рівня прикордонників, коректного ставлення до кожного громадянина, правомірності їхніх дій та належного зовнішнього вигляду залежить

формування громадської думки про країну в цілому. Кожний інспектор прикордонної служби повинен усвідомлювати той факт, що він є офіційним представником держави на кордоні, а тому він має бути зразком порядності, культури й витримки, берегти військову честь, захищати власну гідність і поважати гідність інших людей, уміло поєднувати повсякденну вимогливість правоохоронця із дотриманням прав і свобод людини.

Метою статті є визначення мовленнєвих вмінь та навичок, що необхідні офіцеру-прикордоннику для проведення бесіди з громадянами, які перетинають державний кордон в пунктах пропуску, як складової його комунікативної компетентності.

Стан розробленості проблеми дослідження. Проблема формування комунікативної компетентності та культури спілкування є предметом наукових досліджень таких вчених, як Н. Бібік, Т. Дементьєва, Л. Морська, О. Овчарук, О. Пометун, А. Хугорський, С. Шишов та ін. Серед психологів цю проблему досліджували Г. Данченко, О. Жирун, Н. Завіниченко, С. Макаренко та ін.

Щодо майбутніх офіцерів-прикордонників окремі психологічні аспекти цієї проблеми досліджували О. Бондаренко, О. Волобуєва, О. Сафін, О. Сціборовський, В. Назаренко, Н. Черноусенко та ін. В педагогічному ракурсі цю проблему вивчали Ю. Кудінов (формування культури спілкування у майбутніх офіцерів-прикордонників), С. Капітанець (педагогічні умови формування стилю професійного спілкування у майбутніх офіцерів-прикордонників), Н. Берестецька (особливості підготовки майбутніх офіцерів-прикордонників до професійного спілкування у процесі навчання гуманітарних дисциплін), О. Мисечко (педагогічна технологія формування умінь службового спілкування у майбутніх офіцерів-прикордонників) та ін. Проте окремих досліджень щодо особливостей комунікативної компетентності офіцерів-прикордонників, а також специфіки її формування в процесі підвищення кваліфікації на сьогодні немає.

Виклад основного матеріалу. При здійсненні прикордонного контролю прикордонники в пунктах пропуску використовують бесіду або діалог з особами, які перетинають державний кордон. Предметом розмови прикордонника з особою, яка перетинає державний кордон, є надання їй дозволу щодо цього перетину. Розрізняють такі етапи діалогу: початок, отримання

інформації, аргументування, ознайомлення з доказами співрозмовника та прийняття рішення.

На початку діалогу бажано встановити контакт. Найчастіше контакт починається із «зустрічі поглядів», адже важко не заговорити з тим, хто дивиться тобі в очі. Перший погляд може бути миттєвим, зацікавленим, відкритим, довірливим. Легка посмішка, нахил корпусу, голови в бік співрозмовника, зацікавленість у виразі очей свідчатимуть про доброзичливе ставлення до людини, яка перетинає кордон. Після контакту очей треба привітатися і представитися.

На етапі обговорення питання та прийняття рішення особливого значення набувають вміння слухати співрозмовника, передавати інформацію та обґрунтовувати свою позицію. Ще мислителі Стародавньої Греції наголошували, що два вуха й один язик людині дано для того, щоб вона більше слухала і менше говорила. Невміння слухати нерідко є основною причиною неефективного спілкування, непорозумінь і навіть конфліктів. Слід враховувати, що зрозуміти партнера по спілкуванню заважає нестійка увага, сторонні думки, певний емоційний стан.

Щоб отримати необхідну інформацію, потрібно навчитися ставити співрозмовникові запитання. Не задавати питань – означає відкрити шлях здогадкам, проте без запитань інспектор прикордонної служби буде довільно формувати уявлення про людей. Питання бувають відкритими та закритими, прямими та непрямыми, риторичними і т. ін. Так, зокрема, на початку і наприкінці розмови краще задавати відкриті запитання на зразок: «Ви підготували необхідні документи?» Звичайно, на таке запитання відповідь має бути «так» чи «ні». У середині бесіди, щоб зрозуміти позицію партнера і підготуватися до аргументації, бажано поставити запитання закритого типу: «Чому Ви вважаєте, що...?» Якщо потрібно перевірити своє розуміння позиції партнера по спілкуванню, то можна запитати: «Якщо я Вас правильно зрозумів, то Ви вважаєте...?» Це пряме запитання. Для того, щоб перевірити, чи знає співрозмовник, які документи потрібно мати з собою, можна запитати в нього: «Ви були у консульстві?» Це непряме запитання.

Інспектор прикордонної служби при спілкуванні з громадянами, які перетинають державний кордон, повинен знати також техніку відповідей на різні питання. Зокрема: краще не відповідати на складні запитання, якщо не маєте конкретної відповіді;

якщо в запитанні є некоректні слова, краще їх не повторювати;

на провокаційні запитання краще не відповідати;

на емоційні запитання слід відповідати коротко, а схвильованому, збудженому співрозмовнику треба відповідати спокійно.

На етапі обговорення проблеми, окрім вміння слухати, прикордонник повинен вміти логічно розгортати мовлення, доречно використовувати засоби вираження. Розгортання мовлення має відбуватися за принципом логічної послідовності, коли наступне впливає з попереднього, підтеми між собою пов'язані, коли немає немотивованого вклинювання матеріалу однієї підтеми чи мікротеми в іншу, коли тези підкріплюються аргументами і фактами, а висновки закономірні й обгрунтовані. Основна думка не повинна розгалужуватись на багато рукавів, не застрягати у «відгалуженнях-заплавах», бо адресат може не все зрозуміти.

Культура висловлювання інспектора прикордонної служби – це знання складових комунікативного акту та вміння їх застосовувати у процесі переконуючого й особистісного впливу при спілкуванні з громадянами, які перетинають державний кордон. Про високу культуру висловлювання інспектора прикордонної служби свідчать:

знання тематики розмови, уміння планувати своє повідомлення;

вміння вибудовувати розмову з конкретними цілями;

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 висловлювати думки, що пов'язані з професійною сферою;

адекватне реагування на позицію співрозмовника;

приспосовування до змін, які виникають під час розмови і стосуються її напрямку, стилю та основних акцентів [2, с. 72–82].

Викладати докази потрібно в коректній формі. Аргументуючи свою позицію, доцільно навести цифрові дані, факти, виявити суперечності, розглянути їх, зробити висновки. Аргументи бажано викладати впорядковано, використовуючи правила та закони логіки, підкріплювати логічні апеляції емоційними. Доцільно вживати порівняння та протиставлення типу «Так..., проте». Це приверне увагу співрозмовника до висловленої думки. Певний ефект може дати висловлення підтримки партнера (наприклад, «Ви

переконливо розповіли про ці факти, але...»). Інспектор прикордонного контролю повинен добирати способи й засоби аргументування залежно від індивідуальних особливостей співрозмовника (рівня його мислення, віку, статі, типу темпераменту тощо).

Приймаючи рішення, доцільно керуватися такими рекомендаціями:

спостерігаючи за співрозмовником, визначити момент для закінчення розмови;

засудити сформулювати мінімальну мету й обміркувати альтернативні варіанти розв'язання проблеми;

намагатися досягти добровільної згоди партнера;

не виявляти невпевненості, розгубленості наприкінці розмови;

наприкінці бесіди використати свій найсильніший аргумент.

Важливий етап бесіди – вихід із контакту. Роль цього етапу – «останнього враження» – не менш суттєва, ніж першого, зокрема для іміджу держави та ДПСУ. Прощаючись, бажано бути доброзичливим, привітним. Наприкінці діалогу доцільно висловити сподівання на подальші зустрічі, «подати» себе так, щоб лишити у співрозмовника добру згадку про свою країну. Якщо питання щодо дозволу на перетин державного кордону не вирішено позитивно, треба дати співрозмовнику можливість зберегти «гарне обличчя при поганій грі». Важливо закінчити бесіду на оптимістичній ноті, висловити свою впевненість на подальші зустрічі. Дотримання правил етикету має велике значення для створення доброго іміджу України і бажання людини відвідати її ще раз чи у співвітчизника швидше повернутися додому.

Відповідно до правил мовного етикету, інспектори пунктів пропуску повинні вживати звертання на Ви до всіх людей, які перетинають державний кордон України, до рівних і старших за віком та вищих за соціальним становищем для підкреслення ввічливого ставлення, поваги. Важливою складовою мовленнєвого етикету прикордонника є вміння коректно і комунікативно вдало здійснити та завершити спілкування. Етикетна поведінка інспектора прикордонної служби полягає в тому, що він повинен бути у спілкуванні ввічливим і доброзичливим, уміти відчувати співрозмовника, його становище, душевний стан, ставитися до нього позитивно, інформувати й переконувати, а не ображати чи принижувати. Мовний етикет передбачає також уміння уникати конфлікту через дотримання моральних принципів, які допомагають подолати психологічну

несумісність, зберегти почуття власної гідності [4-7].

На всіх етапах бесіди з особами, які перетинають державний кордон у пунктах пропуску, дотримання офіцером-прикордонником мовного етикету й прояв такту – це не просто обов'язковий елемент спілкування у пунктах пропуску, а невід'ємна складова частина його духовної культури, неодмінна умова позитивних результатів його службового спілкування й авторитету ДПСУ загалом.

Етичні норми та правила ділових взаємовідносин, знання й уміння, пов'язані з обміном інформацією, використанням способів та засобів взаємовпливу, взаєморозуміння мають бути основними засадами спілкування інспектора прикордонної служби, а оволодіння правилами й нормами культури службового спілкування, службової етики й мовного етикету – внутрішньою потребою кожного прикордонника.

Висновки. Отже, персонал ДПСУ повинен вміти спілкуватися з людьми, які перетинають державний кордон України. Про високу комунікативну компетентність інспектора прикордонної служби свідчить його уміння точно виражати свої думки,

уважно слухати й розуміти співрозмовників, чітко аргументувати свою позицію щодо права того чи іншого громадянина перетнути кордон. Інспектор прикордонної служби має постійно вдосконалювати свою майстерність говорити, задавати питання та слухати громадян, які перетинають державний кордон. Знання техніки та правил службового спілкування є показником його професійної культури, ступеня відповідності сучасним вимогам. Дотримання інспектором прикордонної служби норм мовного етикету є показником його моральної вихованості й загальної культури, найважливішою умовою встановлення правильних відносин між представниками ДПСУ й громадянами, які перетинають державний кордон.

Перспективами подальших наукових досліджень є обґрунтування педагогічних умов формування комунікативної компетентності офіцерів-прикордонників у процесі підвищення кваліфікації. Адже, удосконалення комунікативної компетентності, а саме уміння спілкуватися відповідно до сучасних вимог відомчих стандартів в процесі виконання службових обов'язків на кордоні, сприяє професійному зростанню прикордонника, який проходить перепідготовку.

Література

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : Підручник. / Ф. С. Бацевич. – К. : Видавничий центр «Академія», 2004. – 344 с. (альма-матер).
2. Відомчі стандарти культури прикордонної служби : практ. посіб. на щодень. – Хмельницький : Вид-во НАДПСУ ім. Б. Хмельницького, 2009. – 52 с.
3. 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.
4. Палеха Ю. І. Ділова етика: Навч.-метод. посіб. – 5-те вид. – / Ю. І. Палеха. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – С. 9–25, 112–139, 167–176.
5. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. – 2-е вид. / Я. Радевич-Винницький. – К.: Знання, 2006. – С. 25–34, 60–94, 136–222.
6. Стахів М. Український комунікативний етикет: Навч.-метод. посіб. / М. Стахів. – К.: Знання, 2008. – С. 42–81, 142–186.
7. Яшенкова О. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. / О. Я. Яшенкова. – К. : ВЦ «академія», 2010. – 312 с. (Альма-матер).

Chernova S.V. lecturer in translation

BORDER GUARD OFFICERS' ABILITY TO INTERVIEW AT BORDER CROSSING POINTS AS AN IMPORTANT COMPONENT OF COMMUNICATIVE COMPETENCE

In this article main abilities of border guard officers regarding the interviewing of persons crossing the border at border crossing points are defined. Main requirements of observing language etiquette by border guard inspectors are determined as well. State border guard service personnel should know how to communicate with people who cross the state border of Ukraine. Border guard service inspectors must improve language skills, ask professional questions and listen politely to answers. We have to match the level of operating activity of border control and European standards in regards to serving the people who are crossing the border.

Key words: communicative competence, border guard officer, language etiquette, official standards, to improve language skills.