

ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК СКЛАДОВА ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ ОФІЦЕРІВ-ПРИКОРДОННИКІВ ДО РОБОТИ В МІЖНАРОДНИХ ПУНКТАХ ПРОПУСКУ ЧЕРЕЗ ДЕРЖАВНИЙ КОРДОН

О. Л. ЛУЦЬКИЙ

У зв'язку із необхідністю належного прикордонного контролю під час проведення міжнародних політичних, спортивних та культурних заходів, які передбачають прибуття значної кількості громадян з усього світу, майбутні офіцери-прикордонники повинні бути максимально готові до роботи в міжнародних пунктах пропуску через державний кордон: мати спеціальні знання, вміння і навички, володіти іноземними мовами, знати нормативно-правові документи, вміти швидко діяти у нових непередбачених інструкціями ситуаціях тощо.

Натомість результати аналізу стану підготовки майбутніх офіцерів-прикордонників до роботи в міжнародних пунктах пропуску через державний кордон свідчать, що серед опитаних респондентів лише у третини зазначена готовність відповідає високому рівню. Актуальність проблеми обумовлена також низкою суперечностей між : необхідністю формування у майбутніх офіцерів-прикордонників готовності до роботи в міжнародних пунктах пропуску через державний кордон та реальним станом її сформованості; недостатньою ефективністю наявних педагогічних технологій та необхідністю пошуку додаткових умов і засобів результативного формування зазначеної готовності в умовах фахової підготовки.

Метою статті є аналіз особливостей професійного спілкування як складової готовності майбутніх офіцерів-прикордонників до роботи в міжнародних пунктах пропуску через державний кордон.

У науковій літературі можна виділити два підходи до вивчення готовності до діяльності:

функціональний (М. Дьяченко, Л. Кандибович, В. Сластьонін), при якому виявляються процесуальні якості, безпосередньо значимі для діяльності;

особистісний (В. Ільїн, О. Кузьмін, Я. Коломінський, В. Мерлін, В. Серіков, П. Якобсон), який передбачає вивчення готовності як комплексу інтегрованих, але різномірних властивостей, що розрізняються за їх місцем і функціями в регуляції діяльності.

З точки зору функціонального підходу, готовність – це певний функціональний стан, психологічна і соціальна установка, що характеризує поведінку особистості (М. Дьяченко, Л. Кандибович, В. Сластьонін та інші).

Як зазначає В. Сластьонін, готовність до діяльності є особливим психічним станом, що передбачає наявність у суб'єкта постійної усвідомленої спрямованості на його виконання. Вона включає різного роду установки на усвідомлення завдання, моделі ймовірної поведінки, визначення соціальних способів діяльності, оцінку своїх можливостей у їх співвідношенні з майбутніми труднощами і необхідністю досягнення певного результату [1].

На думку К. Платонова, професійна готовність – це суб'єктивний стан особистості, яка усвідомлює себе здатною і підготовленою до тієї чи іншої професійної діяльності й прагне до її виконання. Вчений розглядає готовність до професійної діяльності як результат трудового виховання, професійного навчання, психічної підготовки [2].

Більш точним, на наш погляд, є розуміння готовності як інтегрального особистісного утворення, системи якостей особистості, що забезпечує результативність діяльності спеціаліста (В. Ільїн, Б. Ломов, В. Мерлін, А. Петровський, В. Серіков, В. Ядов, П. Якобсон). Правильним, на нашу думку, і досить значимим у цьому плані є висновок В. Мерліна про те, що готовність до праці – це, насамперед, готовність особистісна. Серед усіх параметрів готовності до професійної діяльності на перший план він висуває особистісний параметр [3].

Цієї ж точки зору дотримується Я. Коломінський, вважаючи готовність до діяльності певним рівнем у розвитку особистості, що передбачає сформованість цілісної структурованої системи ціннісних, когнітивних, емоційно-вольових і операційно-поведінкових якостей особистості, що забезпечують її оптимальне орієнтування в діяльності [4].

Таким чином, професійну готовність багато дослідників розглядають як один із критеріїв результативності процесу підготовки, як систему інтегративних властивостей і якостей особистості, а також як установку на майбутню діяльність.

Щодо особливостей професійного спілкування офіцерів-прикордонників, то воно є процесом взаємозв'язку і взаємодії, в якому здійснюється обмін інформацією. Але, на відміну від інших професійних груп, цей процес відбувається в полікультурному середовищі, де взаємодіють представники різних, найчастіше, абсолютно неспоріднених культур.

У професійній діяльності офіцера прикордонної служби спілкування має атрибутивний характер, воно є поліструктурним за формами і суб'єктами, включеними у нього, побудовано на дотриманні вимог керівних документів. Службова діяльність офіцера-прикордонника включає спілкування під час організації та вирішенні завдань: прикордонної служби, прикордонного контролю, прикордонного пошуку, прикордонної операції, оперативно-розшукової діяльності. Крім того, виконання завдань щодо охорони та захисту державного кордону зумовлюють як формальний, так і реальний поділ контактів на групи, що виявляється в трьох формах: монологічній, діалогічній, полілогічній. Все це обумовлює низку специфічних рис міжкультурних комунікацій у професійній діяльності офіцерів-прикордонників [5].

По-перше, контакти з іноземцями різного статусу характеризуються новизною кожного акту взаємодії, короткостроковістю цих відносин, а також їх обов'язковістю і службовою необхідністю.

По-друге, предметно-цільовий зміст спілкування передбачає реалізацію конкретних намірів із боку офіцера-прикордонника з використанням установлених процедур і прийомів (огляд, опитування, спостереження тощо) для виконання службових завдань.

По-третє, мають значення формально-рольові принципи взаємодії, де роль – це сукупність якостей, властивостей, функцій, яких очікують від суб'єкта в конкретній ситуації, а формальна сторона – це запропоновані стереотипи й алгоритми діяльності. Наприклад, дії офіцера, який здійснює прикордонний контроль, передбачають їх чіткий порядок перевірки права на перетин державного кордону та огляду транспортних засобів і вантажів.

По-четверте, при цьому яскраво вираженим є взаємний інтерес двох людей (з одного боку, громадянина, що перетинає кордон, а з іншого – офіцера органів охорони кордону) вибудувати стосунки, що задовольняли б потреби обох сторін і унеможливили б конфліктні ситуації. Слід указати і на різнорівневий статус інтересів, в якому прикордонник, перебуваючи при виконанні службових завдань, діє в інтересах безпеки і захисту держави, контролю за виконанням законності режимів кордону, а громадянин, що перетинає державний кордон, має на меті безперешкодно в'їхати до України або виїхати з неї (іноді й з порушенням законів і правил перетину державного кордону).

По-п'яте, особливим є порядок і регламент діяльності офіцера-прикордонника, що полягає у дотриманні правових та інших соціальних норм, забезпечується застосуванням правил службового етикету з урахуванням характеру ситуацій у прикордонному регіоні.

Крім того, має значення також уміння прикордонника підтримувати не тільки візуальний і психологічний контроль над співрозмовником у процесі їхнього контакту та спілкування, а й комунікативний, тобто постійно переважати і вміти передбачати можливі дії співрозмовника, відігравати провідну роль в акті комунікації.

Спілкування офіцерів-прикордонників може мати різні форми. За режимом і порядком діяльності розрізняють повсякденне й екстремальне спілкування. Найбільш поширеними формами повсякденного службового спілкування є: бесіди, зустрічі, переговори, наради, збори, чергування, несення служби у прикордонних нарядах та інші. Екстремальні форми – це спілкування при вирішенні службових завдань під час ведення прикордонного пошуку, прикордонної операції, оперативно-розшукової діяльності, в умовах передконфліктної і конфліктної ситуацій, спілкування із затриманими особами тощо.

За сферою діяльності розрізняють специфічне (службове) спілкування, зокрема спілкування серед співробітників професійного колективу в умовах субординації, між колегами, в середовищі взаємодіючих органів, а також із громадянами України та іноземцями (наприклад, спілкування під час прикордонно-представницьких зустрічей, виступи по радіо, телебаченню, розмови по телефону, службове листування).

Щодо засобів комунікації, воно може бути вербальним, невербальним, а також мати неспецифічні форми спілкування, пов'язані з веденням міжособистісних розмов.

За суб'єктами взаємодії можливі міжособистісні, особистісно-групові та групові форми контактів.

У всіх формах спілкування також потрібно приділяти увагу якості викладу інформації та етикету спілкування, наприклад, культурі мови, зовнішньому вигляду, міміці, жестикуляції тощо. У прикордонника прояв цих елементів виступає критерієм його оцінки з боку представників інших культур.

Для офіцера-прикордонника важливо не тільки правильно і вміло спілкуватися з людьми, у тому числі й іноземцями, а й уміти здійснювати психологічну дію на них. Завжди необхідно пам'ятати, що офіцер-прикордонник вступає в процес комунікації не тому, що його особисто цікавить та чи інша людина, а для того, щоб отримати від неї важливу інформацію. Саме навички психологічного впливу в процесі комунікації й дозволяють цього домогтися.

У професійній комунікації офіцера-прикордонника також відіграє важливу роль уміння слухати свого співрозмовника. Тут дуже важливо відокремлювати поняття «чути», тобто фізично сприймати звуки (реакція органів почуттів) від «слухати» – зосереджуватися на сприйнятті й розумінні інформації та забезпеченні зворотного зв'язку. Уміння слухати – це необхідна умова успішного спілкування, яка передбачає успішне, якісне сприйняття інформації, яка надходить від співрозмовника. При цьому офіцеру-прикордоннику потрібно утриматися від вираження своїх емоцій. Уміння слухати – це також заохочення людини до розмови, що допомагає взаєморозумінню і більш поглибленій бесіді; це вплив на громадянина з метою подальшого розвитку бесіди. В процесі слухання потрібна концентрація на того, хто говорить, уважне ставлення до всіх дрібниць у процесі розмови з метою з'ясування необхідних питань [6].

Дослідження сутності професійного спілкування у діяльності сучасного офіцера-прикордонника визначило наше бачення готовності до цього процесу як єдність чотирьох компонентів: мотиваційного, когнітивного, операційного та рефлексивного. Становлення кожного компонента пов'язане із формуванням його характеристик і властивостей як частини цілісної системи.

Мотиваційний компонент у структурі готовності майбутнього офіцера-прикордонника до професійного спілкування характеризується системою мотивів, пов'язаних із здійсненням спілкування в різних аспектах оперативно-службової діяльності. Зокрема йдеться про:

мотиви зовнішнього стимулювання, пов'язані з очікуванням морального заохочення в процесі професійного спілкування;

мотиви зовнішнього самоствердження, пов'язані з усвідомленням своєї значущості як повноправного партнера через аналіз емоційного ставлення колег;

мотиви особистісної самореалізації, пов'язані з потребою виразити себе в процесі активного професійного спілкування;

пізнавальні мотиви, пов'язані з прагненням збагатити свої внутрішні ресурси у процесі професійного спілкування.

Мотиваційний компонент готовності до професійного спілкування включає мотиви, цілі, потреби в спілкуванні, ціннісні установки актуалізації в професійному спілкуванні, стимулює творчий прояв особистості в спілкуванні. Він передбачає наявність інтересу до професійного спілкування у професійній діяльності, що його детермінує потреба особистості в знаннях, в оволодінні ефективними способами організації професійного спілкування.

Розвиток мотиваційного компонента у структурі готовності особистості до професійного спілкування виражається в прагненні особистості підвищити свій соціальний статус, отримати визнання в очах колег по роботі, поліпшити свою професійну репутацію. Внутрішній характер мотивації виявляється в підвищенні адекватності самооцінки особистістю своїх професійних досягнень, можливостей, здібностей, домагань. Показником сформованості мотиваційного компонента в структурі готовності особистості до професійного спілкування в контексті нашого дослідження є наявність у курсанта мотивів на професійне спілкування в освітньому середовищі вищого навчального закладу.

Когнітивний компонент готовності до професійного спілкування – це сукупність науково-теоретичних знань про специфіку спілкування офіцера в основних сферах його професійної діяльності: командно-організаторській, навчальній, виховній, техніко-експлуатаційній. За повнотою, глибиною, системністю знань у сфері комунікації можна визначити рівень розвитку когнітивного компонента професійного спілкування.

З огляду на це, зміст когнітивного компонента готовності до професійного спілкування ґрунтується на системі знань про національні і загальнолюдські культурні традиції, професійні етичні принципи і норми спілкування. Цей компонент опосередковується глобальними перетвореннями суспільства, пов'язаними з переходом до ринкових відносин, форма і зміст яких вимагають засвоєння нових норм спілкування людей у політичній, соціально-економічній та культурній сферах. Те, що раніше регламентувалося звичаєм, традицією і здоровим глуздом, сьогодні регулюється прагматичною логікою, загальнолюдськими цінностями й орієнтаціями, міжнародними комунікативними та етичними нормами.

Розвиненість когнітивного компонента готовності майбутнього офіцера до професійного спілкування визначається системою знань. Показником сформованості когнітивного компонента готовності майбутнього офіцера до професійного спілкування виступає глибина і міцність знань курсанта про сутність спілкування та його роль у професійній оперативно-службовій діяльності.

Операційний компонент у структурі готовності до професійного спілкування об'єднує систему вмінь, серед яких найбільш значущими є:

перцептивні вміння, спрямовані на організацію процесу сприйняття партнерами одне одного та встановлення їх взаєморозуміння;

комунікативні вміння, метою яких є знаходження способів передачі інформації від одного суб'єкта спілкування до іншого;

інтерактивні вміння, які сприяють організації взаємодії між тими, хто спілкується.

Операційний компонент готовності до професійного спілкування проявляється в умінні суб'єкта встановлювати міжособистісні зв'язки, узгоджувати свої дії з діями колег, вибирати оптимальний стиль спілкування в різних ситуаціях, опановувати засобами вербального і невербального спілкування. Це проявляється у співпраці офіцера з колегами під час діяльності та проявляється в умінні:

розуміти взаємини людей, адекватно сприймати ситуацію спілкування, використовувати досвід інших;

розуміти партнерів зі спілкування, їхні мотиви і цілі;

організувати співпрацю з іншими людьми;

знати і розуміти самого себе, свої власні мотиви і можливості у сфері спілкування;

відстоювати свою точку зору;

прогнозувати ситуації міжособистісної взаємодії, знати основні прийоми спілкування;

унікати конфліктів у спілкуванні.

Крім того, професійна діяльність офіцера передбачає виділення в операційному компоненті готовності до професійного спілкування, умінь, пов'язаних із діями, що визначають специфіку готовності майбутніх офіцерів-прикордонників до роботи в міжнародних пунктах пропуску через державний кордон, зокрема:

підготовку ділових зустрічей, бесід, переговорів (підготовка й організація, техніка і тактика ведення бесід, переговорів);

проведення службових нарад;

ведення службового листування, оформлення документів, спілкування по телефону (правила ведення ділової бесіди по телефону);

володіння військовим етикетом (правила вітання, звертання, представлення, знайомства);

володіння елементами культури мови (ділова риторика, грамотність, яскравість та образність мовлення);

ефективне слухання співрозмовника.

Рефлексивний компонент у структурі готовності майбутнього офіцера до професійного спілкування виражає рівень розвитку самооцінки, розуміння власної значущості для інших людей, відповідальності за результати своєї діяльності та свій внесок у загальну справу; пізнання себе і самореалізація в процесі спілкування. Він проявляється в умінні свідомо контролювати результати своєї діяльності й рівень розвитку особистісних досягнень; сформованість таких важливих для офіцера якостей, як креативність, ініціативність, спрямованість на співробітництво і співтворчість, впевненість у собі, здатність до самоаналізу, до імпровізації, передбачення, ініціативного, критичного рефлексування та прогнозування результатів діяльності й спілкування.

З огляду на це, значущими для організації та ефективного ведення професійного спілкування офіцерів-прикордонників у міжнародних пунктах пропуску через державний кордон є такі рефлексивні процеси:

саморозуміння себе як суб'єкта професійного спілкування і розуміння колег по прикордонному колективу як партнерів за спілкуванням;

адекватна самооцінка себе як суб'єкта професійного спілкування та оцінка партнерів за спілкуванням;

самоінтерпретація й інтерпретація у професійному спілкуванні.

Показником сформованості рефлексивного компонента в структурі готовності до професійного спілкування в контексті нашого дослідження виступає адекватність самооцінки майбутнім офіцером себе як суб'єкта спілкування у професійному середовищі.

Професійне спілкування як складова готовності майбутніх офіцерів-прикордонників до роботи в міжнародних пунктах пропуску через державний кордон має низку особливостей. Вони обумовлені контактами з іноземцями різного статусу, предметно-цільовим змістом спілкування, формально-рольовим принципом взаємодії, рельєфно вираженим взаємним інтересом (з одного боку, громадянина, що перетинає кордон, а з іншого – офіцера органів охорони кордону) тощо. Крім того, готовність сучасного офіцера-прикордонника до професійного спілкування передбачає єдність чотирьох компонентів: мотиваційного, когнітивного, операційного та рефлексивного.

Перспективами подальших досліджень є з'ясування інших складових готовності майбутніх офіцерів-прикордонників до роботи в міжнародних пунктах пропуску через державний кордон.

Список використаної літератури:

1. Слостенин В. А. Педагогика – инновационная деятельность / В. А. Слостенин. – М. : ИЧП Изд-во Магистр, 1997. – 224 с.
2. Платонов К. К. О системе психологии / К. К. Платонов. – М. : Наука, 1972. – 216 с.
3. Мерлин, В. С. Очерк интегрального исследования индивидуальности / В. С. Мерлин. – М. : Педагогика, 1986. – 253 с.
4. Коломинский Я. Л. Психология общения / Я. Л. Коломинский. – М. : Молодая гвардия, 1974. – 311 с.
5. Черноусенко Н. С. Развитие креативности военных керівників в управлінському спілкуванні : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.09 / Черноусенко Н. С. – Хмельницький, 2004. – 239 с.
6. Барковський В. П. Формування комунікативної культури у майбутніх працівників кримінальної міліції : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук спец. : 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Барковський В. П. – Хмельницький : НАДПСУ, 2003. – 18 с.

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