
УДК 355.233 + 37.015.3

Ольга Василівна Бабіч,
*викладач кафедри перекладу Національної академії Державної
прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького,
м. Хмельницький*

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ОФІЦЕРА-ПРИКОРДОННИКА В ПІДРОЗДІЛАХ ДЕРЖАВНОЇ ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

У статті було охарактеризовано особливості та вимоги до професійного спілкування офіцера-прикордонника, шляхи удосконалення мовленнєвої майстерності, обґрунтовано необхідність дотримуватися норм літературної мови, керуватися правилами та засадами ділового етикету, що надасть йому можливість більш ефективно організувати службові, виховні та особисті комунікації.

Ключові слова: професійне спілкування, офіцер-прикордонник, мовленнєва майстерність, вербальна комунікація, невербальна комунікація.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Як держава починається з кордону, так і кордон починається з людей, які його охороняють. Відтак від культурного рівня прикордонників, коректного ставлення до кожного громадянина, належного зовнішнього вигляду охоронців рубежу та правомірності їхніх дій залежить формування громадської думки про державу в цілому. Причому, якщо в іноземців враження складається на основі перетинання рубежу в пункті пропуску, то в українців (особливо мешканців прикордонних районів), ще виходячи з досвіду щоденного спілкування із “зеленими кашкета-

© Бабіч О. В.

ми". Тому так важливо, щоб кожний офіцер-прикордонник розумів, яке велике значення мають ввічливість, тактовність, мовна культура, уміння опановувати свої емоції, зовнішній вигляд, відповідність жестів діям та ситуації.

Звичайно, дати конкретні рекомендації, настанови та інструкції щодо професійного спілкування на всі випадки життя неможливо. Проте специфіка службової діяльності персоналу Державної прикордонної служби України полягає у тому, що вона регулюється чинним законодавством, положеннями, інструкціями, нормами, які є більш категоричними та безумовними.

Для того щоб людина успішно виконувала свої професійні обов'язки, вона повинна бути не лише компетентною у вибраній діяльності, а й дотримуватись етикетних правил поведінки в різних формальних і неформальних ситуаціях.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опирається автор. Питанням професійного спілкування офіцера-прикордонника в підрозділах Державної прикордонної служби України займалися у своїх наукових працях Д. В. Іщенко, О. А. Бінковський, О. А. Жданенко, Ю. І. Сердюк, Я. Радевич-Винницький, В. Я. Зусін та інші вітчизняні й зарубіжні науковці. Незважаючи на те що проблему професійного спілкування офіцера-прикордонника в підрозділах Державної прикордонної служби України досліджували багато науковців, деякі аспекти залишилися поза увагою. Зокрема, особливості та вимоги до професійного спілкування, мовленнєва майстерність офіцера-прикордонника потребують подальшого дослідження.

Метою статті є визначити особливості професійного спілкування офіцера-прикордонника в підрозділах ДПСУ.

Виклад основного матеріалу дослідження. Особливістю професії офіцера-прикордонника є те, що під час виконання своїх службових обов'язків він перебуває в насиченому процесі спілкування, де кожен із суб'єктів має свої психологічні та соціальні особливості, свій характер, інтереси, настрій, потреби, темперамент тощо. Від прикордонника протягом одного робочого дня вимагається швидкий темп розу-

мової діяльності, широкий діапазон уваги, постійна зосередженість, періодичне переключення з одного виду роботи на інший, контроль і спостереження за собою та партнером по спілкуванню. Він повинен мати не лише відповідну професійну підготовку, а й володіти такими комунікативними й організаторськими здібностями, які б забезпечували виконання службових обов'язків у межах своїх повноважень. Результативність професійного спілкування залежить від: мети; вибору правильної стратегії і тактики; вибору засобів спілкування; дотримання етичних засад спілкування.

Офіцер-прикордонник повинен:

бути відкритим до спілкування з колегами, громадянами, які перетинають кордон України;

мати певну внутрішню гнучкість, тобто здатність, сприймаючи проблеми інших, водночас залишатись самим собою;

бути діалогічним у спілкуванні (“чути” не тільки себе, а й інші способи міркування, інші думки);

будувати стосунки з іншими на принципах моралі – доброчесності, порядності, совісності, поваги, співчуття, дотримання домовленостей.

Офіцер-прикордонник під час виконання своїх службових обов'язків у роботі з громадянами, які перетинають кордон України, повинен не тільки знати, а й чітко дотримуватися сталих норм, правил та етикету у професійному спілкуванні. Він зобов'язаний суворо дотримуватись таких вимог:

сумлінно виконувати свої службові обов'язки;

шанобливо ставитися до громадян, які перетинають кордон України, керівників і співробітників;

дотримуватися високої культури спілкування;

не припускатись дій та проступків, які можуть нашкодити інтересам Державної прикордонної служби України або негативно вплинути на репутацію прикордонника.

Повага до партнера по спілкуванню – це не поодинокий акт, вона повинна виявлятися протягом усього часу комунікації, які б негативні емоції співрозмовник не викликав у вас. У деяких японських компані-

ях та установах моральній поведінці надають особливої уваги, формулюючи цю тезу так: “Якщо ти зробив помилку, то компанія тобі пробачить, якщо ти переступив через моральну планку – то пробачення тобі не буде ніколи”.

Оволодіти високою культурою спілкування можна лише за умови власного бажання, постійної особистої відповідальності за престиж Державної прикордонної служби України.

Для офіцера-прикордонника характерні такі особливості мовлення: висока культура, змістовність і гармонійна розвиненість усіх її видів (офіційного й неофіційного);

високоморальне ставлення до слова – вірність даній обіцянці, відповідальність за сказане;

володіння емоційно-виразними засобами мови, тобто технікою мови, інтонацією, темпом виразності, тембром, дикцією.

Висока культура мови офіцера, її чіткість і змістовність дозволяють сильніше впливати на вирішення професійних завдань. Образно кажучи, “словом можна вбити, словом можна спасти, словом можна полки за собою повести” [3].

Основні вимоги до професійного спілкування прикордонників – точність, стислість і впливовість. Досягаються вони відповідним добром слів, граматичних конструкцій, синтаксису, стандартизацією цілих блоків висловлювань. Офіцер-прикордонник, залежно від змісту й мети розмови, у процесі мовлення добирає й комбінує найпотрібніші саме для цієї мовної ситуації варіанти форм, слів, словосполучень, конструкцій речень тощо.

Прикордонник повинен пам’ятати, що гучний голос асоціюється з агресивністю, тихий – з непевністю у своїх діях. Дуже гучний голос неприємний (навіть болісний) для слуху співрозмовника, а при тихій, ледь чутній вимові треба докладати зусиль, щоб слухати.

При швидкому темпі мовлення досить важко стежити за перебігом думки співрозмовника, а дуже повільне мовлення викликає роздратування. Висоту голосу доцільно знизити, якщо потрібно висловити рішучість, підкреслити довіру, переконати в чомусь. Правда, бувають ситуації, коли швидке або тихе мовлення, навпаки, може створити

ситуацію довіри. Як бачимо, з усіх правил є свої винятки, і треба до спілкування підходити творчо [4].

Культура мовлення має важливе значення в діяльності прикордонників. Культура мовлення вимагає правильного, доречного вибору мовних одиниць, які б “пасували” до характеру комунікативної ситуації, відповідали всім її параметрам.

Культура мовлення – це володіння нормами літературної мови, уміння користуватись всіма її засобами залежно від умов спілкування, його мети й змісту. Дотримання загальноприйнятних літературних норм у користуванні лексичними, фонетичними, морфологічними, синтаксичними і стилістичними засобами мови свідчить про грамотність людини, є основою культури її спілкування.

Норми літературної мови – це сукупність найбільш стійких, традиційних елементів системи мови, історично відібраних і прийнятих членами суспільства, усвідомлених ними як правильних. Мовні норми регулюють правила вимови, вживання слів, граматичних форм, побудови словосполучень і речень. Норми диктуються вихованням і освітою, родиною, школою, інститутом, літературою, кіно, театром, радіо- та телепередачами й усіма засобами “масової інформації”. Якщо прикордонник погано володіє мовою, не знає багатьох мовних норм, то спілкуватися йому буде важко, бо мовні помилки відволікатимуть співрозмовника від головної думки. Неправильно поставлений наголос, вживання слів-паразитів, використання жаргонізмів, плутання слів, близьких за звучанням, але різних за значенням тощо можуть стати причиною того, що люди, які перетинають державний кордон, не розумітимуть прикордонників [4, с. 50].

Під час здійснення прикордонного контролю спілкування посадової особи Державної прикордонної служби України з громадянами починається обов’язково з привітання у ввічливій формі. Вимова, інтонація, правильність змістових і граматичних наголосів при цьому відіграють важливу роль. Крім того, привітання та звернення до громадян, у першу чергу тих, які не розуміють української мови, доцільно здійснювати мовою спілкування громадянина іноземної держави чи найбільш вживаною у світовому співтоваристві – англійською [4].

Мовлення персоналу Державної прикордонної служби України повинно свідчити про поважливе ставлення до тих людей, які перетинають кордон України. Інспектор прикордонної служби повинен першим вітатися з особою, бути привітним і доброзичливим. Він повинен розпочинати розмову лише державною (українською) мовою, далі перейти на мову співрозмовника.

На початку можна вжити такі фрази: Добрий ранок!; Добрий день!; Добрий вечір!; Вас вітає Україна!; Вітаємо в Україні!; З поверненням в Україну! Важливий етап спілкування – представлення: Прикордонний контроль!; Паспортний контроль! [1].

Особливу увагу варто приділяти правильним формам звертання, оскільки помилка, навіть мимовільна, у вітанні або звертанні розцінюється як неповага. Форма звертання на “ти” можлива тільки при близьких, дружніх або довірливих стосунках і недопустима за жодних інших випадків (наприклад, при зверненні до людини, яка перетинає державний кордон), тому що тоді вона має зневажливий характер і принижує гідність людини. Перед прізвищем особи, яка перетинає державний кордон, завжди варто вживати слова “громадянине”, “пане”, “добродію”. Третю особу, яка присутня при розмові, непристойно називати займенником “він”, “вона” або “цей”, завжди тільки на ім’я або прізвище. Вихована людина також ніколи не дозволить собі говорити нешанобливо, глумливо або погано про відсутніх [4].

Інспектор прикордонної служби повинен говорити спокійно, зрозуміло, цінувати час співрозмовника. Він не має права за будь-яких обставин підвищувати голос. Ведучи бесіду, треба в той же час відчувати настрій співрозмовника, його бажання або небажання продовжувати обговорення неприємного питання. Потрібно зважити на те, що досить часто причиною відхилення від обговорення може бути й незнання співрозмовником того чи іншого питання.

При розмові офіцер прикордонної служби за необхідності більш детальної перевірки може використовувати такі фрази: Пред’явіть Ваші документи на транспортний засіб; Чи є у Вас інші документи?; Заповніть будь ласка, Вашу імміграційну картку; Відкрийте Ваші документи, будь ласка; Розпишіться, будь ласка; Зачекайте, будь ласка. Ети-

кет передбачає, що треба терпляче, не перебиваючи співрозмовника, вислухати все до кінця, навіть, якщо висловлюються неприємні або ж неправильні судження. Потім так само спокійно і, якщо це диктується необхідністю, докладно відповісти позитивно або аргументовано відхилити сказане співрозмовником [1].

Офіцер прикордонної служби повинен відповідати на запитання осіб (за необхідності) чітко, зрозуміло, по суті (п. 3.12 відомчих стандартів), бути лаконічним, не надавати довгих безпідставних роз'яснень, неправильних пояснень положень чинного законодавства з міграційних питань (п. 3.14 відомчих стандартів) [4, с. 123].

Під час розмови не слід ставити без потреби особистих запитань та таких, що можуть бути для людини образливими (з релігійної, національної тематики тощо), примушувати до багатозначних відповідей, створювати умови для протиправних дій на державному кордоні (п. 3.17 відомчих стандартів).

Обов'язкова умова високої мовленнєвої культури – уміння володіти собою, не дратуватися, не допускати грубих або образливих виразів. Офіцер прикордонної служби повинен уміти виражати будь-яку думку чемно, не скривджуючи й не ображаючи співрозмовника. Він повинен бути дипломатичним у спілкуванні, намагатися робити все можливе, щоб запобігати конфліктам (п. 3.10 відомчих стандартів), не вступати в суперечку (п. 3.13 відомчих стандартів). Навіть якщо доводиться давати відповідь на випад з боку співрозмовника, самовладання і спокійний тон офіцера-прикордонника впливатимуть набагато більше, ніж запальність і підвищений голос. Офіцер прикордонної служби зобов'язаний завжди пам'ятати, що брутальність у розмові принижує насамперед того, хто її допускає, й тим самим підриває до нього повагу. Більше того, брутальність свідчить про слабкість аргументів.

Потрібно завжди пам'ятати основне правило мовного спілкування: уміти розумно запитувати й уважно слухати, спокійно відповідати й переставати говорити, коли все сказано. У бесіді із групою людей офіцер прикордонної служби повинен вести розмову з усіма присутніми, не віддаючи нікому переваги [4].

У кінці розмови офіцер прикордонної служби повинен подякувати співрозмовнику, запросити його ще раз відвідати Україну, побажати щасливої дороги (п. 3.26 відомчих стандартів). Для цього доречними будуть такі слова: Візьміть, будь ласка, документи... Дякую; Дякуємо за співпрацю!; Ласкаво просимо в Україну!; Ми Вам раді в Україні!; Щасливої дороги!; На все добре! Неприпустимими є використання погроз, слів, що принижують честь та гідність іншої людини.

Люди сприймають кожного з нас насамперед через наше мовлення, нашу манеру спілкування. Тому треба, як закликав Максим Рильський, “заглядати у словник”, користуватися довідниками і посібниками, аналізувати своє і чуже мовлення [5].

Недостатнє володіння однією або двома (трьома) мовами є основною причиною порушення культури, а часом і етикету мовлення. Досконале володіння другою (третьою) мовою неможливе без акультурації – глибокого засвоєння культури (цивілізації), яка створюється й обслуговується цією мовою [5, с. 41]

Перша і невідмінна вимога до професійного спілкування – правильність мови тих, хто говорить. Помилки у вживанні слів призводять до непорозумінь, і прикордонник, який не вміє точно висловити свої думки, ризикує бути неправильно зрозумілим.

Особливо поширеним недоліком у професійному спілкуванні є помилки у вимові і наголосі, які відволікають від суті сказаного і створюють негативний психологічний фон. Тому треба постійно стежити за правильною вимовою і наголосом.

Культура мовлення передбачає не тільки прагматичну або стилістичну правильність, а й відсутність вульгарних слів; уміння чітко і точно висловлювати свої думки так, щоб їх правильно могли зрозуміти оточуючі, без застосування нецензурних виразів і слів-паразитів, що засмічують мову [2].

Загальноприйнято виокремлювати вербальну комунікацію (як знакову систему використовують мову і мовлення) та невербальну комунікацію (використовуються різні немовні знакові системи).

Вербальна комунікація – основний канал обміну інформацією між людьми. Мова є найбільш універсальним засобом комунікації,

тому що під час передачі інформації з її допомогою менш за все втрачається зміст повідомлення. Але цьому повинен сприяти високий ступінь розуміння ситуації всіма учасниками комунікативного процесу. Успішність вербальної комунікації буде тим кращою, чим краще партнери забезпечують тематичну спрямованість інформації, а також її двосторонній характер.

Мовленнева майстерність прикордонника – це цілісна система засобів мовленнєвого впливу, яка свідомо використовується ним у конкретних умовах комунікації. Вона передбачає: а) уміння говорити грамотно, без помилок; б) володіння засобами мови, усіма її стилістичними ресурсами, прийомами впливу на партнерів по спілкуванню; в) творчий підхід до процесу мовленнєвого впливу на інших людей, вироблення власного індивідуального стилю мовлення; г) наявність мовленнєвої культури тощо. В основі мовленнєвої майстерності лежать комунікативні якості мовлення: правильність, чистота, точність, багатство й різноманітність лексики, образність, виразність, дохідливість, доцільність, стислість. Однак передусім інформація, що повідомляється партнерові по спілкуванню, повинна бути точною, ясною і професійно правильною. Неправильні наголоси, непотрібні омоніми, пароніми тощо утруднюють сприйняття сказаного. Найчастіше у мовленні офіцерів-прикордонників трапляються мовленнєві помилки, використання суржику через змішування української та російської мов, що засмічує мовлення, знижує довіру до сказаного; нелітературні елементи (жаргонні, вульгарні, діалектні, просторічні слова); слова-паразити, які не несуть ніякої інформації; зловживання запозиченими іноземними словами тощо.

Немовні засоби спілкування, які супроводжують вербальне повідомлення, створюють підтекст, який полегшує, збагачує і поглиблює сприймання інформації, що передається. Відповідність невербальних засобів спілкування цілям, завданням, змісту словесної комунікації значущий елемент культури спілкування. Невербальна поведінка людини тісно пов'язана з її психічним станом і є засобом його вираження.

Засоби невербальної комунікації (жести, поза, міміка, інтонація, паузи, дистанціювання) як “мова почуттів” є продуктом суспільного

розвитку людей. Вони значно посилюють смисловий ефект вербальної комунікації, а за певних обставин можуть її замінювати. Міміка та жести в процесі вербального спілкування дають можливість підкреслювати смислові наголоси інформації, що передається, посилювати емоційний ефект від усвідомлення її значущості. Водночас невиправдано гіпертрофована міміка та жестикуляція, позбавлені змістовного підґрунтя, можуть ускладнити сприймання інформації, а то й просто дезорієнтувати реципієнта.

Офіцер прикордонної служби повинен постійно вдосконалювати своє мовлення: читати класичну художню літературу, розширювати свій словниковий запас, удосконалювати дикцію, образність, чіткість, яскравість і виразність свого мовлення. Тільки за таких умов він зможе досконало володіти культурою мовлення – однією з важливих професійних якостей, які необхідні персоналу Державної прикордонної служби України.

Висновок. Отже, офіцер-прикордонник повинен звертати увагу на особливості та вимоги професійного спілкування, працювати над удосконаленням мовленнєвої майстерності, дотримуватися норм літературної мови, керуватися правилами та засадами ділового етикету, що надасть йому можливість більш ефективно організовувати службові, виховні та особисті комунікації.

Перспективою подальших розвідок у даному напрямі є визначити стан сформованості комунікативно-дискурсивної культури майбутніх офіцерів-прикордонників.

Список використаної літератури

1. Відомчі стандарти культури прикордонної служби : практичний посібник на щодень. – Хмельницький : Видавництво Національної академії Державної прикордонної служби України імені Б. Хмельницького, 2009. – 52 с.

2. Зусін В. Я. Етика та естетика ділового спілкування : навчальний посібник / В. Я. Зусін. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.

3. Іщенко Д. В. Військова педагогіка. Курс лекцій : навчальний посібник / Д. В. Іщенко. – Хмельницький : Видавництво Академії ПВУ, 1998. – 159 с.

4. Культура прикордонного контролю у пунктах пропуску через державний кордон України : навчальний посібник / О. А. Бінковський, О. А. Жданенко, Ю. І. Сердюк та ін. – Хмельницький : Видавництво Національної академії Державної прикордонної служби України імені Б. Хмельницького, 2010. – 142 с.

5. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посіб. / Я. Радевич-Винницький. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К. : Знання, 2006. – 291 с.

Стаття надійшла до редакції 26.10.2015

Бабич О. В. Особенности профессионального общения офицера-пограничника в подразделениях Государственной пограничной службы Украины

В статье было охарактеризовано особенности и требования к профессиональному общению офицера-пограничника, пути совершенствования речевого мастерства, обоснованно необходимость придерживаться норм литературного языка, руководствоваться правилами и принципами делового этикета, которые дадут ему возможность более эффективно организовывать служебные, воспитательные и личные коммуникации.

Ключевые слова: профессиональное общение, офицер-пограничник, речевое мастерство, вербальная коммуникация, невербальная коммуникация.

Babich O. V. Peculiarities of borderguard officer professional communication in the units of the State Border Guard Service of Ukraine

The article defines the peculiarities and demands to borderguard officer professional communication, ways of speech proficiency improvement; grounds the necessity of keeping to the norms of literary language, following the rights and principles of business etiquette which will give him the possibility to organize the service, educational and personal communications. Speech culture takes an important part in the activities of borderguards. Speech culture demands the right choice of speech units which could suit to the communicative situation, corresponds to all its characteristics. Speech culture is the possession of norms of literary language, ability to use all their

means depending on the communication conditions, its purpose and essence. Keeping to the generally accepted norms of literary language in using lexical, phonetic, morphological, syntactic and stylistic language means determines the level of education of the person and is the basis of speech culture. The norms of literary language are the set of the most traditional elements of language system, historically chosen and acceptable by members of society. Norms of literary language regulate the rules of pronunciation, words usage, grammatical forms, making of word combinations and sentences. If the borderguards don't know the language, most of language norms, it will be difficult for him to communicate because the mistakes will distract interlocutor from the main idea. Wrong stress, usage of filler words, jargon words, mixing up of words due to their similar pronunciation but different meaning can become the reason that travelers who cross the border of Ukraine won't understand the borderguards. Borderguard speech proficiency is a system of means which are used in definite conditions of communication. It includes the ability to speak with accordance to grammar and without mistakes, creative approach to the process of speech influence on other people and development of individual speech style, possession of speech culture. The basis of speech proficiency is communicative speech qualities: correctness, clearance, exactness, richness and variety of lexical material. The information that is informed to the traveler that crosses the border of Ukraine must be clear, right and professionally correct.

Keywords: *professional communication, borderguard officer, speech proficiency, verbal communication, nonverbal communication.*