
УДК 159.98:[355.23+356.13]

Олена Іванівна Гевко,
*старший викладач кафедри психології та морально-психологічного
забезпечення Національної академії Державної прикордонної
служби України імені Богдана Хмельницького, м. Хмельницький*

СУТНІСТЬ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ОФІЦЕРІВ ПРИКОРДОННИКІВ

У статті розкрито сутність поняття “культура професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників”, показано важливість формування цієї необхідної складової для їх подальшої професійної діяльності.

Ключові слова: спілкування, культура спілкування, культура професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Однією з найбільш важливих проблем сучасності, до якої вчені багатьох галузей науки виявляють зацікавленість, є проблема спілкування. Спілкування – це обмін інформацією за допомогою мовних та немовних засобів. Культура спілкування є складовою частиною культури людини загалом. Якщо здатність до спілкування підносить людину над іншими живими істотами, то володіння культурою спілкування допомагає їй досягти успіху в професійній сфері, злагоди в особистому житті, стосунках у родині тощо. Оволодіння культурою спілкування дає змогу уникнути конфліктів, пригніченого стану, вдосконалити свою комунікативну поведінку, правильно висловлювати власні думки та відстоювати свою позицію. [6]

© Гевко О. І.

У діловому житті більшості людей процеси спілкування займають 70–85 % їхнього робочого часу. Іншими словами, найбільшої результативності своєї службової діяльності людина досягає через взаємодію з іншими людьми. Уміння спілкуватися з людьми є найважливішою професійною якістю, якій людина зобов'язана вчитися і яку повинна удосконалювати все своє життя.

Особливо важливо це вміння для майбутніх офіцерів-прикордонників. Від якості їх спілкування залежить ефективність прикордонного контролю у пунктах пропуску, імідж держави, ступінь поінформованості керівництва, ефективність впливу на осіб, які перетинають державний кордон, морально-психологічний клімат у колективі.

Кожний майбутній прикордонник повинен усвідомлювати, що він є офіційним представником держави на кордоні, а тому 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. Саме цим визначається актуальність формування культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Багатоплановий характер спілкування, що включає різноманітність функцій і сторін, вербальну і невербальну комунікацію, є предметом серйозних наукових досліджень різних напрямів: філософського (М. Каган, В. Соковнін, Л. Фейербах), психологічного (А. Алхазішвілі, Б. Ананьєв, Г. Андреева, М. Бахтін, О. Бодальов, Л. Виготський, О. Леонтьєв, А. Петровський), лінгвістичного (Б. Головін, С. Ожегов, Л. Щерба), педагогічного (В. Андреев, В. Грехнев, В. Кан-Калик, А. Мудрик, Ш. Амонашвілі, І. Зязюн, С. Максименко, М. Фіцула).

Дослідженню проблеми професійного спілкування фахівців різних галузей присвячені праці Н. Кузьміної, В. Сластьоніна, Л. Орбан-Лембрик, В. Семиченко, О. Лисевич, С. Амеліної, І. Радомського та ін. В останні роки з'явилися праці, що розглядають окремі питання формування комунікативної культури. Це, зокрема, дослідження Н. Березіної, Л. Березницької, М. Васильєвої, О. Ветохова, Н. Волкової та інших.

Питання підготовки офіцерів до професійного спілкування вивчали військові педагоги та психологи (В. Барковський, О. Бондарен-

ко, О. Волобуєва, Ю. Зуєв, Ю. Кудінов, М. Ісаєнко, Н. Берестецька), які досліджували різні аспекти професійного спілкування військового керівника, комунікативні якості та психологічні характеристики щодо професійного спілкування майбутніх офіцерів, а також типові моделі та стратегії професійного спілкування військовослужбовців.

Аналіз наукових праць із зазначеної проблеми свідчить про те, що на сьогодні досить ґрунтовно вивчено лише окремі аспекти професійного спілкування прикордонників. Водночас нагальною є потреба у дослідженні шляхів і засобів формування й розвитку культури професійного спілкування у майбутніх офіцерів-прикордонників у процесі вивчення гуманітарних дисциплін.

Метою статті є визначення сутності культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників.

Виклад основного матеріалу дослідження. В сучасних умовах актуальним є питання вдосконалення особистої культури майбутніх офіцерів-прикордонників. Тільки фахівець з високорозвинутою комунікативною культурою здатний оперативно розв'язувати різноманітні ситуації, які виникають у процесі професійної діяльності. Отже, від рівня розвитку культури професійного спілкування багато в чому залежить ефективність виконання поставлених службових завдань з охорони державного кордону.

Учені на сьогодні досить неоднозначно трактують поняття спілкування. Так, наприклад, Л. Орбан-Лембрик визначає спілкування як “процес міжособистісної взаємодії, породжений широким спектром актуальних потреб партнерів, спрямований на задоволення цих потреб і опосередкований міжособистісними стосунками” [8, с. 323]. На думку Ф. Бацевича, спілкування є “сукупністю зв'язків людей та суспільств, у яких відбувається обмін інформацією, уміннями, навичками та результатами діяльності” [2, с. 27]. В. Знаков вважає, що спілкування – не лише процес обміну інформацією, а й також засіб організації спільної позитивної діяльності [4].

У свою чергу А. Петровський тлумачить спілкування як “складний, багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що породжується потребами в спільній діяльності та перед-

бачає обмін інформацією, відпрацювання єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини” [7, с. 224]. Відмітимо, що ключовими характеристиками в усіх визначеннях є “взаємодія” і “обмін інформацією, знаннями”. Узагальнюючи думки вчених, можна сказати, що більшість авторів виокремлюють три основні функції спілкування, а саме: комунікативну (забезпечує обмін інформацією), інтерактивну (регулює взаємодію партнерів у спілкуванні) і перцептивну (організує взаємосприйняття, взаємооцінку та рефлексію у спілкуванні), які і є основою ефективного спілкування.

Далі розглянемо різницю між діловим і професійним спілкуванням. Професійне спілкування завжди є діловим, хоча не кожне ділове спілкування може бути професійним, а тільки таке, при якому суб’єкти спілкування мають професійні інтереси та компетентність.

Поняття професійного спілкування у широкому значенні стосується комунікативних якостей, властивих професіоналу – людині зі значним досвідом і високими професійними стандартами. У вузькому значенні професійне спілкування відображає особливості, притаманні певній професії.

Науковець Н. Берестецька, досліджуючи питання підготовки майбутніх офіцерів-прикордонників до професійного спілкування, їх професійне спілкування розглядає як процес налагодження контактів між суб’єктами, поєднаними спільною метою, предметом, завданням, умовами та специфікою професійної діяльності.

У науковому світі склались різні підходи до визначення поняття “культура професійного спілкування”. Л. Орбан-Лембрик трактує його як особистісне інтелектуально-культурне утворення, яке об’єднує комунікативні та морально-психологічні можливості та будується на підставі усталених принципів спілкування й можливостей конкретних учасників комунікації [8, с. 407].

Дослідниця С. Амеліна дає таке визначення: “культура професійного спілкування” – це система знань, умінь і цінностей, яка реалізується у процесі міжсуб’єктної комунікативної взаємодії фахівця і є фактором, що супроводжує його професійну діяльність у виробничій сфері й зумовлює її фахово-комунікативну спрямованість [1, с. 15].

На думку А. Білоножко, культура професійного спілкування – це сукупність спеціальних знань, умінь, навичок, завдяки яким індивід попереджує виникнення психологічних труднощів й прогнозує результативність особистісної і професійної взаємодії [3, с. 6]. О. Лисевич вважає, що культура професійного спілкування є складним особистісним утворенням, до складу якого входить соціальний досвід та професійні знання, уміння, набір зразків комунікативної поведінки, а також характеризується здатністю до розв’язання різних проблем тощо [5, с. 9].

Професійне спілкування формується в умовах конкретної діяльності, а тому певною мірою відображає її особливості, є важливою частиною, засобом цієї діяльності. У професійній культурі спілкування можна виокремити загальні норми спілкування, що зумовлені характером суспільного ладу і ґрунтуються на здобутках минулого та сучасного. Водночас ця культура має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, що їх вибирає суб’єкт у певних ділових ситуаціях щодо конкретних людей [9, с. 18].

Стосовно особливостей професійного спілкування офіцерів-прикордонників, слід зазначити, що воно є процесом взаємозв’язку і взаємодії, в якому здійснюється обмін інформацією. У професійній діяльності офіцера прикордонної служби спілкування має атрибутивний характер, воно є поліструктурним за формами і суб’єктами, включеними у нього, передбачає дотримання вимог керівних документів. Службова діяльність офіцера-прикордонника включає спілкування під час організації та вирішенні завдань: прикордонної служби, прикордонного контролю, прикордонного пошуку, 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. Усе це обумовлює низку специфічних рис комунікацій у професійній діяльності офіцерів-прикордонників [10]. Правда, на відміну від інших професійних груп, цей процес відбувається в полікультурному середовищі, де взаємодіють представники різних, найчастіше абсолютно неспоріднених культур.

Маючи ділові справи з іноземцями, офіцер-прикордонник повинен пам'ятати про національні особливості спілкування. У кожного народу є свої культурні традиції, свій національний характер. Їх не можна ігнорувати. З огляду на це, майбутнім офіцерам-прикордонникам, зважаючи на особливість їх професійного спілкування, при зустрічах з іноземцями обов'язково потрібно враховувати національні особливості інших народів.

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. Слід підкреслити, 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.

Офіцер-прикордонник повинен бути зразком порядності, культури й витримки, вміло поєднувати вимогливість правоохоронця із дотриманням прав і свобод громадян. Він повинен бути "професійним комунікантом", тобто уміти активно використовувати спеціальні прийоми впливу на людей, що дозволяють йому досягти комунікативної мети з меншими часовими та енергетичними втратами. Чим вищим буде рівень культури професійного спілкування офіцера-прикордонника, тим ефективніше він зможе вирішувати багато професійних завдань з охорони державного кордону [6].

Персонал Державної прикордонної служби України повинен вміти спілкуватися з людьми, які перетинають державний кордон України, точно виражати свої думки, уважно слухати й розуміти співрозмовників, приймати необхідні рішення. Прикордонник 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.

Спостереження свідчать, що культура професійного спілкування курсантів прикордонників – це досить замкнута субкультура, яка базується на офіційно-діловому стилі, де норми спілкування чітко

відповідають статтям військового статуту. Комунікативна діяльність курсанта як представника військового соціуму дуже часто обмежується виключно рамками стандартизованого рівня спілкування, але майбутній офіцер-прикордонник повинен бути готовий до мовної взаємодії і у неформальних умовах, де спілкування регулюється мовними, соціальними нормами (національними традиціями та звичаями).

На жаль, доводиться говорити про те, що часто рівень культури спілкування майбутнього офіцера-прикордонника не відповідає сучасним вимогам. Спостереження за мовленнєвою поведінкою курсантів свідчать, що більшість з них зазнають труднощів при спілкуванні. Поряд з психологічною невідповідністю курсантів до участі в різних комунікативних ситуаціях, слід вказати на те, що у них недостатньо сформовані мовні вміння, уміння логічно правильно обґрунтовувати свою точку зору, уміння привертати й утримувати увагу співрозмовника. У груповому спілкуванні курсантів досить часто помітна мовна агресія, жаргоні вирази, мовні штампи – і все це на фоні недотримання етичних та комунікативних норм.

Для подолання подібних недоліків потрібно створити такі умови у навчальному закладі, що будуть сприяти формуванню культури професійного спілкування. При цьому важливо враховувати, що культура професійного спілкування – це не тільки культура мови, а й інші позамовні аспекти спілкування, зокрема зовнішній вигляд, форма одягу прикордонника, жести та рухи під час спілкування у різних ситуаціях. Вона, як і будь-яка інша культура, містить не тільки певну суму знань, у цьому контексті – про спілкування, але й уміння спілкуватися, які набуваються з досвідом. У вузькому розумінні культуру спілкування трактують як суму набутих людиною знань, вмінь та навичок спілкуватися. Культура спілкування охоплює знання про психологію та етику спілкування (етичні та психологічні компоненти), вміння застосовувати на практиці комунікативні установки. Всі ці компоненти нерозривно пов'язані між собою і виявляються практично в будь-якій формі професійного спілкування, у кожному діловому контакті прикордонника. Розмежовуються вони тільки на теоретичному рівні. Культура спілкування передбачає вміння уникати конфлікту шляхом дотримання моральних принципів,

які допомагають подолати психологічну несумісність, зберегти почуття власної гідності. За допомогою цих принципів можна протистояти суб'єкт-об'єктним тенденціям у відносинах, за яких особистістю, суб'єктом є лише один із учасників комунікативної взаємодії, а інший – об'єктом, річчю, яку використовують, якою маніпулюють. Без дотримання моральних принципів спілкування набуватиме ознак антикультури, проявами якої є маніпуляція, інвективна лексика тощо [6, с. 5].

Кожний майбутній офіцер-прикордонник повинен усвідомлювати, що він буде офіційним представником держави на кордоні, а тому має бути зразком порядності, культури й витримки, берегти військовою честь, захищати власну гідність і поважати гідність інших людей, уміло поєднувати повсякденну вимогливість правоохоронця із дотриманням прав і свобод людини.

Висновки. Отже, формування у майбутніх офіцерів-прикордонників культури професійного спілкування – це педагогічний процес цілеспрямованої взаємодії педагогічного колективу із курсантами з метою підвищення рівня їх знань, умінь і навичок, розвитку якостей, що необхідні для ефективної професійної діяльності. Тому, на основі викладених теоретичних поглядів, з урахуванням специфіки професійної діяльності майбутніх офіцерів прикордонників можна стверджувати, що культура професійного спілкування майбутніх офіцерів прикордонників – це професійно-інтегральна особистісна якість, яка складається з взаємопов'язаних психологічних та моральних компонентів і визначає здатність прикордонника шляхом комплексного використання мови, жестів та інших засобів комунікативної взаємодії забезпечити ефективне досягнення мети та виконання завдань з охорони державного кордону. Основними ознаками культури професійного спілкування прикордонників є повага до людей, готовність їм допомогти, ввічливість та уважність. Культура професійного спілкування прикордонників є своєрідним чинником підвищення ефективності виконання ними службових завдань.

Перспективами подальших наукових досліджень є з'ясування особливостей змісту та структури культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників.

Список використаної літератури

1. Амеліна С. М. Теоретико-методичні основи формування культури діалогу у студентів аграрних вищих навчальних закладів дис. ... доктора пед. наук : 13.00.04 / С. М. Амеліна. – Д., 2007. – 398 с.
2. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф. С. Бацевич. – К. : Вид. центр “Академія”, 2004. – 344 с.
3. Білоножко А. В. Соціально-психологічні чинники становлення комунікативної культури майбутнього юриста в процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. психолог. наук / А. В. Білоножко. – К., 2008. – 25 с.
4. Знаков В. В. Понимание в познании и общении / В. В. Знаков. – М. : Изд-во Ин-та психологии, 1999. – 232 с.
5. Лисевич О. В. Формування культури педагогічного спілкування майбутніх вчителів засобами діалогічних навчальних ситуацій : автореф. дис. ... канд. пед. наук / О. В. Лисевич. – Кіровоград., 2011. – 17 с.
6. 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.
7. Общая психология : учебн. для студентов пед. ин-тов / под ред. А. В. Петровского. – 2-е изд. доп. и перераб. – М., 1976. – 479 с.
8. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник : у 2 кн. Кн. 1 : Соціальна психологія особистості та спілкування / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Либідь, 2004. – 576 с.
9. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування : навч. посіб. – 5-те вид., стер. – К. : Вікар, 2006. – 223 с.
10. Чорноусенко Н. С. Розвиток креативності військових керівників в управлінському спілкуванні : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.09 / Н. С. Чорноусенко – Хмельницький., 2004. – 239 с.

Рецензент – кандидат педагогічних наук, доцент Рабійчук Л. С.

Стаття надійшла до редакції 01.12.2015

Гевко О. И. Сущность культуры профессионального общения будущих офицеров-пограничников.

В статье раскрыта сущность понятия “культура профессионального общения будущих офицеров-пограничников”, показана важность формирования этой необходимой составляющей для их последующей профессиональной деятельности.

Ключевые слова: *общение, культура общения, культура профессионального общения будущих офицеров-пограничников.*

Gevko O. I. Essence of professional communicative culture of future border guard officers

The article reveals the essence of the concept of professional communication culture of future border guard officers; the importance to form this necessary component for their future professional activity has been shown.

The notions of “communication”, “culture of communication”, “professional communication” and “culture of professional communication” have been analyzed. According to the theoretical views in article and considering the specific professional activities of future border officers, the culture of professional communication of future border guard officers is defined as professional integrated and personal quality consisting of a combination of psychological and moral components and determines the ability of border guards to ensure effective achievement of goals and execution of tasks on protection of the state border through the integrated use of language, gestures and other means of interactive communication.

It has been found out that it is important for a border guard officer not only to properly and skillfully interact with people including foreigners, but also to be able to provide a psychological effect on them. A future border guard should also be aware that he is the official representative of the State on the border and therefore should be a model of decency, culture and self-possession, protect military honor, defend personal dignity and respect the dignity of others, skillfully combine the daily demands of a law enforcement officer with the human rights and freedoms.

The author draws attention to the fact that a future border guard officer should be a model of decency, culture and self-possession, skillfully combine the demands of a law enforcement officer with the human rights and freedoms. That is why he must be a “professional communicator”, that is to be able to actively use special techniques to influence people which enable him to achieve communicative goals with less time and energy losses. The higher the level of culture of professional communication of a border guard officer is, the more effectively he can execute numerous professional tasks of state border protection.

Keywords: *communication, communicative culture, culture of professional communication of future border guard officers.*