

УДК 159.98:[355.23+356.13]

Олена ГЕВКО,
*Національна академія Державної прикордонної служби України
імені Богдана Хмельницького, м. Хмельницький*

ЗМІСТ І СТРУКТУРА КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ ОФІЦЕРІВ-ПРИКОРДОННИКІВ

У статті розкрито зміст та охарактеризовано структурні компоненти культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників, підкреслено важливість формування кожного з компонентів для їх подальшої діяльності з охорони державного кордону.

Ключові слова: *культура професійного спілкування, офіцери-прикордонники, структура, компоненти.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Підготовка висококваліфікованих фахівців, здатних до професійного зростання, неможлива без розвинутої культури професійного спілкування, яка є невід’ємною складовою професійної культури.

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 (ДПСУ). Це неможливо без сформованості у майбутніх офіцерів-прикордонників культури професійного спілкування.

Зазначені обставини обумовлюють важливість дослідження змісту та структури культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опирається автор. Окремі варіанти структурного складу культури професійного спілкування фахівців різних професій досліджували такі вчені, як В. Лівенцова (менеджерів невиробничої сфери), С. Амеліна (студентів вищих аграрних навчальних закладів), П. Скляр (керівників), А. Бичок (фахівців міжнародного бізнесу та менеджменту), Н. Кривич (фахівців економічного профілю), Г. Уланова (державних службовців). Питання щодо структури культури ділового спілкування вивчали О. Вишневська, О. Рембач, О. Давидова, структуру комунікативної культури – Г. Андреева, О. Ігнатова, О. Павленко, І. Тимченко та ін.

Аналіз наукових праць із зазначеної проблеми свідчить про те, що на сьогодні досить ґрунтовно вивчено окремі варіанти структури культури професійного спілкування представників різних професій. Водночас нагальною є потреба у дослідженні змісту і структури культури професійного спілкування у майбутніх офіцерів-прикордонників у фаховій підготовці.

Метою статті є визначення змісту та структури культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників.

Виклад основних результатів дослідження. У психолого-педагогічних дослідженнях структуру культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників протрактовано досить неоднозначно. На сьогодні досліджено окремі варіанти структурного складу цього особистісного феномену серед представників інших професій. Науковці вважають, що ця структура повинна відповідати компонентам спілкування, які вирізнені у наукових працях Г. Андреевої. Йдеться про перцептивний (уміння об'єктивно сприймати і правильно розуміти партнера зі спілкування), комунікативний (висока комунікативна культура, тобто культура мовлення і слухання), інтерактивний (уміння будувати відносини з будь-яким партнером, домагатися ефективної взаємодії на основі спільних інтересів) компоненти [2].

Для виокремлення компонентів структури вказаної культури проаналізуємо відомі підходи до розробки структури культури професійного спілкування фахівців різного профілю.

Так, наприклад, науковець В. Лівенцова, досліджуючи культуру професійного спілкування майбутніх менеджерів невиробничої сфери, виділяє такі структурні компоненти, як мотиваційно-ціннісний (система ціннісних орієнтацій та смислових установок, що визначають спрямованість спілкування), перцептивний (здатність адекватно, неупереджено і точно сприймати особистісні властивості та поведінку суб'єктів спілкування, розуміти їх мотиви і переживання, індивідуальні особливості), комунікативний (здатність чітко, зрозуміло і грамотно висловлювати думки та почуття за допомогою вербальних і невербальних засобів спілкування) та інтерактивний (уміння будувати відносини з будь-яким партнером, домагатися ефективної взаємодії на основі спільних інтересів) [7, с. 6–7].

У свою чергу П. Скляр до структури культури професійного спілкування керівника включає такі складники, як особисті якості та техніку спілкування. Він також зазначає, що до структури вказаної техніки слід зарахувати комунікативні вміння, а саме: уміння приймати, переробляти, передавати і зберігати професійно значущу інформацію; адекватно сприймати партнера по спілкуванню; уміння формувати стиль і практику спілкування, які відповідають особистісним параметрам суб'єктів, що взаємодіють; розвивати міжособистісні стосунки з підлеглими і колегами; налагоджувати емоційний контакт [9].

Дослідниця С. Амеліна культуру професійного спілкування студентів вищих аграрних навчальних закладів розглядає як інтегративне явище, що складається із взаємопов'язаних компонентів і потребує системного підходу до її формування. На основі аналізу феномену вказаної культури як інтегративного явища дослідниця виокремлює такі компоненти: мотиваційно-ціннісний, когнітивно-пізнавальний, морально-виховний, емоційно-почуттєвий, операційно-діяльнісний, мовно-мовленнєвий [1].

Структурними компонентами культури професійного спілкування майбутнього фахівця міжнародного бізнесу та менеджменту дослідниця А. Бичок визначає: культурний, лінгвістичний, соціальний і психологічний елементи; комунікативну компетенцію, пов'язану з міжнародною економічною діяльністю; здатність до взаєморозуміння

у міжкультурному діалозі; моральні якості, цінності та етику професійних стосунків [3, с. 49].

Науковець Н. Кривич у структурі культури професійного спілкування майбутніх фахівців економічного профілю виділяє такі компоненти: мотиваційний (прагнення оволодіти культурою професійного спілкування; зацікавленість у спілкуванні з партнерами; доброзичливість), когнітивний (володіння знаннями про сутність професійного спілкування та його культуру), емоційний (володіння технікою психофізичної саморегуляції; дотримання в ситуаціях професійного спілкування адекватної позиції) та діяльнісний (володіння системою професійних комунікативних умінь, зокрема мовленнєвого спілкування, використання невербальних засобів спілкування, соціальною перцепцією, створення творчого самопочуття, самопрезентації) [5, с. 79–87].

Результати проведеного аналізу наукових робіт з проблем культури професійного спілкування фахівців різних галузей дозволяють нам виокремити декілька компонентів культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників: особистісний, що охоплює особистісні якості майбутнього офіцера-прикордонника; когнітивний, що охоплює знання про сутність професійного спілкування та його культуру і діяльнісний, зокрема уміння, навички та комунікативний досвід.

Далі розглянемо особистісний компонент культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників.

Учені Ю. Хабермас і Д. Хаймс звертають увагу на таке, щоб досягати комунікативних цілей, відігравати комунікативні ролі, необхідні не тільки конкретні знання, навички й уміння, які в сукупності й є основою комунікативної компетенції, але й досвід їх використання. З огляду на це дослідники вказують на важливість ще й професійно необхідних комунікативних якостей, які визначають сформованість комунікативної компетентності та забезпечують високу ефективність професійної комунікації [10, 11].

Дослідник Є. Климов вважає, що фахівець, який працює у сфері типу “людина – людина, людські спільноти, соціальні системи”, повинен мати широкий кругозір, соціальну спрямованість розуму, спо-

стережливість до виявів почуттів інших людей, здатність впливати (залежно від професійної спрямованості) на людей, здатність бачити й сприймати світ з позиції іншої людини, здатність до самоаналізу й саморегуляції, а також прагнення до самовдосконалення [4].

Велике значення для формування культури професійного спілкування мають комунікативні якості майбутніх офіцерів-прикордонників, а саме: уміння розуміти інших людей і психологічно коректно впливати на них. Комунікативними якостями майбутнього офіцера-прикордонника, важливими для його професійної діяльності, можна вважати комунікабельність, товариськість, тактовність, невимушеність, природність і щирість у спілкуванні, уміння слухати і розуміти іншу людину.

Особливе значення для формування культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників має їх моральний потенціал, тобто моральні якості. Безпосередньо з мораллю пов'язані такі норми етикету, як ввічливість (уміння поводитися чемно), тактовність (уміння дотримуватися міри у відносинах з людьми), коректність (уміння тримати себе в межах пристойності, не принижуючи гідності інших), вихованість (уміння поводитись пристойно). Інтелегентна, порядна людина має внутрішню межу, яку вона не може переступити за будь-яких умов у спілкуванні з іншими людьми. Вона не втратить рівноваги, не буде зарозумілою, пихатою, роздратованою, вередливою, уникатиме таких ситуацій, коли можна принизити іншу людину, буде з нею ввічливою, тактовною, коректною, ніколи не виявить брутальності. Інтелегентність – це категорія моральна, рівень якої визначається не освітою, а культурою. Спілкування прикордонників має відбуватися за моральними принципами та нормами. Це такі моральні цінності, як добро, совість, чесність, порядність, справедливість, повага, самоповага та любов до себе й інших людей [6, с. 22, 34].

Саме тому важливими моральними якостями майбутніх офіцерів прикордонників, безумовно, є ввічливість, доброзичливість, шанобливе ставлення до людей, гуманність та інтелегентність, тактовність, відкритість, допитливість, емоційна чутливість, креативність, гнучкість поведінки, здатність до рефлексії своїх переживань.

Серед необхідних вольових якостей майбутніх офіцерів-прикордонників слід вказати на наполегливість, мужність, терплячість, індиферентність, рішучість, емоційну стійкість, відповідальність, принциповість, самовладання. Такі психологічні якості, як самоконтроль, самокритичність, самооцінка своїх вчинків, а також фізична тренуваність і вміння керувати своїми емоціями, необхідні для успішного виконання своїх професійних обов'язків майбутніми офіцерами-прикордонниками. Серед спеціальних суб'єктивних якостей велике значення мають професійна совість, професійна честь, професійна гідність і професійна справедливість.

Отже, роль особистісних якостей майбутнього офіцера-прикордонника дуже велика в його професійній діяльності, а вони є необхідним компонентом культури їх професійного спілкування.

Ще однією складовою культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників є когнітивний компонент. Зміст когнітивного компонента ґрунтується на системі комунікативних знань про національну й загальнолюдську культуру, професійні етичні моральні принципи і мовні норми культури професійного спілкування. Цей компонент охоплює також знання про основні правила комунікації, які допоможуть прикордонникам встановлювати і підтримувати ефективні контакти з громадянами, які перетинають державний кордон, та жителями прикордоння.

Власне про сформованість культури професійного спілкування офіцера-прикордонника свідчать знання у сфері психології особистості, педагогіки, етики, риторики, теорії комунікації, соціології, мови та культури мовлення, а також знання з фахових дисциплін з огляду на специфіку його професійної діяльності, що обумовлена постійною взаємодією з іншими людьми. Йдеться про знання:

особливостей і закономірностей поведінки людей, психологічних механізмів міжособистісної взаємодії;

особливостей впливу на людей, переконування їх;

специфіки організації взаємодії учасників комунікації так, щоб це приводило до задоволеності від спільної діяльності та забезпечувало її ефективність;

мовних норм (вибір слів і сталих зворотів, граматичних форм і конструкцій, правила вживання займенників, дикція, інтонування, наголошування).

До когнітивного компонента можна зарахувати також знання професійної термінології (скорочень, аббревіатур, термінів і мовних кліше).

У практиці професійного спілкування офіцерів-прикордонників завжди бувають різні ситуації, яких просто неможливо уникнути. Саме для таких ситуацій і передбачено етикетні форми і правила поведінки. Цей набір правил і є професійним етикетом, знання якого є обов'язковими для формування культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників.

Відповідно до правил професійного етикету персонал ДПСУ повинен бути однаково ввічливим і уважним до всіх людей, щиро готовим взяти участь у вирішенні їх проблем. Від того, як кожний працівник ДПСУ ставиться до людей, що перетинають кордон, залежить імідж Української Держави. Дотримання правил професійного етикету дає практичний результат – забезпечення ефективної професійної діяльності офіцерів-прикордонників.

Ще одним важливим компонентом культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників є діяльнісний компонент. Він охоплює уміння та навички, завдяки яким відбувається засвоєння і відпрацювання до автоматизму різних варіантів дій у ситуаціях спілкування. Він передбачає володіння системою професійних комунікативних умінь, зокрема уміння мовленнєвого спілкування, використання невербальних засобів спілкування, соціальної перцепції, самопрезентації.

Цей компонент – це також уміння суб'єкта спілкування встановлювати міжособистісні зв'язки, вибрати оптимальний стиль спілкування, узгоджувати свої дії з діями колег, володіти засобами вербального і невербального спілкування.

З огляду на це можна стверджувати, що діяльнісний компонент охоплює комунікативно-технологічні уміння та передбачає ініціатив-

ність й активну позицію в спілкуванні, раціональну поведінку в різних ситуаціях професійного спілкування.

Під час визначення комунікативних умінь офіцера-прикордонника було враховано напрацювання вчених у цій сфері (Г. Андреева, Д. Іванов, К. Митрофанов, О. Сидоренко, О. Соколова), а також специфіку діяльності майбутніх офіцерів-прикордонників. Зокрема, з'ясовано, що під час організації повсякденної комунікації для майбутніх офіцерів-прикордонників важливе значення мають такі перцептивні комунікативні уміння:

правильно оцінити співрозмовника як потенційного партнера, особистість;

слухати співрозмовника й чути його, оцінювати соціально-психологічний настрій;

вступати в контакт із людьми з урахуванням їх статевовікових, соціально-культурних і статусних характеристик;

відслідковувати й адекватно інтерпретувати вербальні й невербальні сигнали учасників комунікації, групи;

прогнозувати розвиток процесу спілкування;

визначати й регулювати в спілкуванні емоційний настрій партнера;

без попередньої підготовки включатися в спілкування й організувати його (імпровізаційна майстерність);

впливати на співрозмовника таким чином, щоб схилити його на свою сторону, переконати своїми аргументами;

продуктивно виходити з конфліктної ситуації.

До важливих умінь управлінського спілкування, необхідних офіцеру-прикордоннику для успішного виконання професійних завдань, слід зарахувати такі уміння:

вступати в ділове спілкування, підтримувати та завершувати його, проводячи свою стратегічну лінію;

прогнозувати результат свого висловлювання або репліку співрозмовника;

захопити й утримувати ініціативу в спілкуванні;

викликати бажану реакцію співрозмовника вербально або невербально;

спілкуватися на різних рівнях з одним співрозмовником, групою, колективом.

Серед умінь, що забезпечують ефективний обмін інформацією під час спілкування з особами, які перетинають державний кордон у пунктах пропуску, слід назвати такі:

уміння встановлювати, підтримувати й завершувати комунікацію;

уміння сприймати й оцінювати інформацію, уміння задавати питання;

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

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

уміння долати комунікаційні бар'єри.

Як зазначають О. Жданенко, Е. Матусяк, Є. Стасюк та ін., під час спілкування інспекторів прикордонної служби з громадянами, які перетинають державний кордон, велике значення має їх уміння говорити та слухати. Інспектор прикордонної служби повинен уміти гарно й розумно говорити, роблячи все належне, щоб інша сторона його зрозуміла [7, с. 19].

Особливих умінь потребує спілкування з іноземцями. Кордон України перетинають люди з істотними розбіжностями у поглядах на світ, звичаї, мораль, ставлення до жінок тощо. Спілкування прикордонників повинно відбуватися так, щоб унеможливити міжкультурний конфлікт через різні уявлення про належну поведінку. Для цього офіцер-прикордонник повинен дотримуватись вимог і правил культури міжнародного спілкування – крос-культурної комунікації з особами, які перетинають державний кордон. Обов'язковою умовою вдалого спілкування між представниками різних культур є ставлення до іншої культури як до рівноцінної, міжкультурна компетентність, знання національних звичаїв і традицій, специфіки національних культур.

Серед умінь, що необхідні офіцеру-прикордоннику в процесі комунікації зі спецконтингентом, слід назвати такі:

уміння визначати особистісні особливості й емоційні стани інших людей;

уміння сприймати й робити вербальні, невербальні й паралінгвістичні комунікативні сигнали;

уміння сприймати експресивні вербальні, невербальні й паралінгвістичні сигнали, які партнер хотів би приховати;

уміння вибрати адекватні способи звертання й реалізовувати їх у процесі взаємодії;

уміння орієнтуватися в соціальних ситуаціях.

Загалом для всіх видів професійної комунікації офіцеру-прикордоннику необхідні такі уміння й навички, як: самовизначення в комунікативній ситуації, міжособистісне сприйняття й оцінка комунікативної ситуації, аналіз намірів партнерів і способів комунікації, вибудовування комунікативної стратегії, вибір адекватних засобів міжособистісної комунікації і управління процесом спілкування й регуляції своєї поведінки, самоаналіз і самооцінка своєї поведінки в процесі спілкування.

Окрім того, у зв'язку зі специфікою культури професійного спілкування у військовому соціумі діяльнісний компонент передбачає також уміння консультувати, обговорювати, брати участь у створенні спільних проектів, виступати зі звітом або доповіддю на службовій нараді або науковій конференції.

Висновки. Отже, теоретичний аналіз вивченої літератури та врахування особливостей професійної діяльності майбутніх офіцерів-прикордонників дозволяють у структурі культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників виділити три основні компоненти: особистісний (охоплює особистісні якості майбутнього офіцера-прикордонника), когнітивний (знання, необхідні для професійної комунікативної діяльності) і діяльнісний (сформованість необхідних для ефективного професійного спілкування комунікативних навичок і вмінь, комунікативний досвід). Зміст культури професійного спілкування майбутніх захисників кордону становить єдність

охарактеризованих компонентів, а тому усі названі компоненти взаємозалежні, взаємообумовлені та є цілісністю, поза якою цього особистісного феномену не можна сформувавши.

Культура професійного спілкування є невід'ємним компонентом професіоналізму офіцера, забезпечує результативність його ділової комунікації та виконання завдань щодо захисту державного кордону.

Перспективами подальших розвідок у даному напрямі слід назвати з'ясування критеріїв, показників і рівнів сформованості культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників, а також визначення педагогічних умов її формування у процесі фахової підготовки у військовому навчальному закладі.

Список використаної літератури

1. Амеліна С. М. Теоретико-методичні основи формування культури професійного спілкування студентів вищих аграрних навчальних закладів : дис. ... док-ра пед. наук : 13.00.04 / Амеліна Світлана Миколаївна ; Запорізький обласний ін-т післядипломної педагогічної освіти. – Запоріжжя, 2007. – 423 с.
2. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2004. – 415 с.
3. Бичок А. В. Формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / Алла Володимирівна Бичок ; Терноп. нац. пед. ун-т ім. В. Гнатюка. – Тернопіль, 2010. – 218 с.
4. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения / Е. А. Климов. – М. : Академия, 2006. – 304 с.
5. Кривич Н. Ф. Структура культури професійного спілкування фахівця економічного профілю / Н. Ф. Кривич // Наукові записки Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія: Педагогічні та історичні науки : [зб. наук. статей] / М-во освіти і науки, молоді та спорту України ; Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. – К. : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2013. – Вип. 110. – С. 79–87.
6. Культура прикордонного контролю у пунктах пропуску через державний кордон України : навчальний посібник / О. А. Біньковський, О. А. Жданенко, Ю. І. Сердюк та ін. – Хмельницький : Видавництво НАДПСУ, 2010. – 142 с.
7. Лівенцова В. А. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів невинробничої сфери : автореф. дис. на здобуття наук.

ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.04 / Лівенцова Вікторія Анатоліївна ; Тернопільський держ. педагогічний ун-т ім. В. Гнатюка. – Тернопіль, 2002. – 20 с.

8. Методика 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.

9. Скляр П. П. Профессиональное общение руководителя: содержание, структура и пути его развития : автореф. дис. на соискание учен. степени канд. психол. наук : спец. 19.00.05, 19.00.11 / Скляр Павел Петрович ; Ин-т молодежи. – М., 1993. – 23 с.

10. Хабермас Ю. Моральное сознание и коммуникативное действие / пер. с нем. под ред. Д. В. Скляднева, послесл. Б. В. Маркова. – СПб. : Наука, 2000. – 380 с. – (Слово о сущем).

11. Hymes D. H. Linguistic aspects of cross-cultural personality study / D. H. Hymes // Studying personality cross-culturally ; ed. Bert Kaplan. – Evanston, 1961. – P. 313–359.

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

Стаття надійшла до редакції 01.11.2016.

Гевко Е. И. Содержание и структура культуры профессионального общения будущих офицеров-пограничников

В статье раскрыто содержание и охарактеризованы структурные компоненты культуры профессионального общения будущих офицеров-пограничников, подчеркнута важность формирования каждого из компонентов для их дальнейшей деятельности в охране государственной границы.

Ключевые слова: *культура профессионального общения, офицеры-пограничники, структура, компоненты.*

Gevko O. I. Content and structure of professional communicative culture of future border guard officers

The article describes the content and characterizes the structural components of the professional communicative culture of future border guard

officers, emphasizes the importance of forming each component for future activities on state border protection.

The known approaches to the development of structure of professional communicative culture of specialists in various fields have been analyzed and based on these studies and considering the practical experience, the following structural components of professional communicative culture have been defined: personal, encompassing capabilities and abilities of a future border guard officer; cognitive, covering knowledge of the essence of professional communication and its culture, and pragmatist, including skills and communicative experience.

It has been determined that the personal component covers communicative, moral, volitional and special subjective qualities of future border guard officers that are essential to creating the culture of professional communication. The content of cognitive component is based on the system of communicative knowledge about the national and universal culture, professional, ethical, moral principles and language culture of professional communication standards. This component also includes knowledge of the basic rules of communication, which will help the border guards to establish and maintain effective contacts with both the citizens, who cross the border, and border residents. In its turn, the activity component covers the knowledge and skills, due to which the learning and drilling of different options in communicative situations take place. It implies the possession of professional communication skills, including the ability of speech communication, the use of non-verbal communication, social perception, self-presentation.

It has been estimated that the content of professional communicative culture of the future defenders of the border is characterized by the unity of the characterized components. All these components are interrelated, interdependent and have integrity, without which this phenomenon cannot be formulated.

Keywords: *culture of professional communication officers, border guards, structure, components.*