

УДК 355.231.477

І. І. БАЛИЦЬКИЙ,

*кандидат технічних наук, професор кафедри прикордонного контролю
Національної академії Державної прикордонної служби України
імені Богдана Хмельницького, м. Хмельницький*

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ НАУКОВО- ПЕДАГОГІЧНОМУ СКЛАДУ ЩОДО ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ У МАЙБУТНІХ ОФІЦЕРІВ-ПРИКОРДОННИКІВ

У статті подано методичні рекомендації щодо формування у майбутніх офіцерів-прикордонників культури професійного спілкування у різних ситуаціях, що виникають при несенні служби в пунктах пропуску через державний кордон.

Ключові слова: *культура, професійне спілкування, відомчі стандарти, прикордонний контроль, професійна підготовка, майбутні офіцери-прикордонники.*

Постановка проблеми у загальному вигляді. Спілкування є частиною життя та діяльності людини. У діловому житті більшості людей процеси спілкування займають 70–85 % їхнього робочого часу [3, с. 5].

Професійне спілкування прикордонника – це важливий засіб розв'язання завдань його професійної діяльності та один з критеріїв його професійної компетентності. Успіх будь-якої професійної діяльності певною мірою залежить від ефективності професійного спілкування. Офіцери-прикордонники будь-якого фаху у своїй професійній діяльності під час виконання службових завдань постійно спілкуються з підлеглими, командирами, особами, що перетинають державний кордон України, з правопорушниками. Від рівня культури професійного спілкування одного прикордонника

залежить думка у громадян, які перетинають державний кордон, про культуру українських прикордонників загалом.

Формування культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників невід'ємно пов'язане з їхньою професійною підготовкою та відбувається в умовах спеціально організованого навчально-виховного процесу. Оволодіти високою культурою професійного спілкування можливо за умови власного бажання, почуття особистої відповідальності за престиж Державної прикордонної служби України (далі – ДПСУ).

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опирається автор. Результати аналізу наукових джерел підтверджують, що до проблеми формування культури професійного спілкування зверталось багато науковців. Праці з дослідження цієї проблеми належать таким видатним науковцям, як О. Леонтьєв, Б. Ломов, О. Бодальов, В. Кан-Калик, І. Зимня та іншим. До трактування поняття спілкування існують різні підходи. На думку О. Леонтьєва, спілкування є головним чинником формування та становлення людини як особистості. О. Бодальов розглядає спілкування як діяльність, інші науковці (Л. Виготський, Л. Рубінштейн) визначають спілкування як обмін думками.

Дослідженню проблеми професійного спілкування присвячені праці Н. Кузьміної, В. Сластьоніна, В. Семиченко та ін. На особливу увагу заслуговують наукові праці щодо дослідження педагогічного спілкування (Ш. Амонашвілі, І. Зязюн, С. Максименко, М. Фіцула та ін.).

Зважаючи на широке коло існуючих досліджень, на сьогодні проблема формування професійної культури у майбутніх офіцерів-прикордонників залишається невирішеною.

Мета статті полягає у розробці методичних рекомендацій науково-педагогічному складу вищого військового навчального закладу (ВВНЗ) щодо формування у майбутніх офіцерів-прикордонників культури професійного спілкування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Поняття професійного спілкування у широкому розумінні можна визначити як комунікативні якості, властиві професіоналу – людині зі значним досвідом і високими професійними стандартами. У вузькому значенні професійне спілкування відображає особливості, притаманні певній професії.

Формування у майбутніх офіцерів-прикордонників культури професійного спілкування є педагогічним процесом цілеспрямованої взаємодії педагогічного колективу ВВНЗ із курсантами з метою підвищення рівня їх

знань, умінь і навичок, розвитку якостей, що необхідні для ефективної професійної діяльності у пунктах пропуску через державний кордон.

Проведений теоретичний аналіз проблеми дозволив розробити методичні рекомендації науково-педагогічному складу щодо формування у майбутніх офіцерів-прикордонників культури професійного спілкування з урахуванням специфіки діяльності ДПСУ, зокрема особливостей різних ситуацій, що виникають у пунктах пропуску через державний кордон. Наведемо основні положення цих рекомендацій.

1. Формування у майбутніх офіцерів-прикордонників культури професійного спілкування потрібно здійснювати в умовах спеціально організованого навчально-виховного процесу протягом усього терміну професійної підготовки.

2. При формуванні культури професійного спілкування слід використовувати діяльнісний підхід, що передбачає залучення курсантів до різноманітної за видом та формою діяльності, зокрема: спілкування з керівництвом, порушниками державного кордону, громадянами, які перетинають кордон, оперуючи при цьому професійною термінологією; виконання обов'язків у різних видах прикордонних нарядів; локалізація конфліктних ситуацій, що можуть виникнути в пунктах пропуску через державний кордон, тощо.

3. У процесі професійної підготовки майбутніх офіцерів-прикордонників необхідно враховувати мету та завдання формування у них культури професійного спілкування. Метою зазначеного процесу є створення умов для розвитку мотивів, потреб, інтересів і ціннісних орієнтацій майбутнього офіцера, здібностей до самоконтролю та самовдосконалення, спеціальних знань, умінь і навичок, системи індивідуально-психологічних особливостей та професійно важливих якостей, необхідних для професійного спілкування в пунктах пропуску через державний кордон.

4. Культуру професійного спілкування необхідно формувати у курсантів під час вивчення ними всіх навчальних дисциплін кафедри прикордонного контролю. Для цього необхідно спеціально звертати увагу на спеціальну термінологію та ситуації, пов'язані з відомчими стандартами культури прикордонного контролю, ураховуючи специфіку дисципліни, що викладається, та напрямок фахової підготовки майбутніх офіцерів-прикордонників.

Розглянемо приклад ситуації, що може виникнути при здійсненні прикордонного контролю в пункті пропуску через державний кордон: під час

оформлення особи, яка перетинає державний кордон, установлюється, що громадянин перебуває на обліку осіб, яким заборонено в'їзд в Україну. Рекомендації щодо дій прикордонників можуть бути такі: першим привітатися з особою, яка подає документи для здійснення прикордонного контролю, звертатися до особи виключно на "Ви". Виявити дипломатичність у спілкуванні. Не вступати у суперечку. Указати про надані законодавством України повноваження посадовим особам ДПСУ. Надати інформацію, чому особі відмовлено у праві в'їзду в Україну, використовуючи спеціальну термінологію. Наприклад: "Шановний Іване Івановичу, відповідно до пункту 8 статті 19 Закону України "Про Державну прикордонну службу України" та частини 2 статті 25 Закону України "Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства" Вам тимчасово відмовлено у праві в'їзду в Україну терміном до 23 липня 2014 року на підставі доручення управління Служби безпеки України у Донецькій області від 25 листопада 2012 року. Постанову про відмову в пропуску Вас через державний кордон Ви можете оскаржити у визначеному законодавством порядку".

Прикладом ситуації, пов'язаної із перевіркою документів, може бути й така: під час оформлення документів особа відмовляється зняти окуляри від сонця. Рекомендації щодо дій прикордонників: першим привітатися з особою, яка подає документи для здійснення прикордонного контролю, звертаючись до особи на "Ви". Виявити дипломатичність у спілкуванні. Запропонувати особі зняти окуляри від сонця. Пояснити, що це встановлена норма. Наприклад: "Зніміть, будь ласка, окуляри від сонця. Це встановлена форма для перевірки документів. Менш ніж за хвилину Ви зможете їх надягнути. Дякую". При цьому не потрібно ставити без потреби запитань особистого характеру та таких, що можуть бути для особи образливими. Не вступати у суперечку. Після перевірки документів звернутися до особи з проханням "Візьміть, будь ласка, документи. Дякую".

Розглянемо приклад ще однієї ситуації. Під час перевірки документів у осіб, які знаходяться в пункті пропуску, прикордонним нарядом "Контроль за режимом" установлено, що в особи відсутні документи на право знаходження у пункті пропуску. Рекомендації щодо дій прикордонників: перевірити наявність документів на право знаходження в пункті пропуску. На прохання особи надати їй пояснення про те, що вона порушила правила та порядок знаходження в пункті пропуску, використовуючи спеціальну термінологію. У коректній формі запропонувати пройти у службове приміщення підрозділу для складання протоколу про адміністративне правопорушення.

Наприклад: “Ви порушили правила та порядок знаходження в пункті пропуску. Вам необхідно пройти з нами для складання протоколу про адміністративне правопорушення за ст. 202 КУпАП “Порушення прикордонного режиму або режиму в пункті пропуску через державний кордон України”.

5. Процес формування культури професійного спілкування має супроводжуватися формуванням позитивної мотивації навчально-професійної діяльності [4, с. 163]. Професійно спрямоване навчання сприяє забезпеченню усвідомлення курсантами значущості відомчих стандартів культури прикордонного контролю у професійній діяльності офіцерів-прикордонників. За цієї мети необхідно ознайомлювати курсантів з майбутньою професійною діяльністю, із суспільною значущістю культури професійного спілкування, з вимогами, які Державна прикордонна служба України ставить до знань, умінь та якостей офіцера-прикордонника. Для розуміння курсантами корисності та важливості культури професійного спілкування у майбутній професійній діяльності необхідно на заняттях використовувати проблемні завдання, при виконанні яких курсанти на власному досвіді переконуються в необхідності знань щодо культури спілкування. Необхідно враховувати, що набуті знання і вміння потрібно постійно застосовувати на практиці, оскільки, якщо вивчений матеріал мало використовується або зовсім не використовується надалі, у курсантів може виникнути відчуття, що знати його не обов’язково.

6. Проблему формування культури професійного спілкування слід також актуалізувати шляхом проведення виховних заходів: інформувань, бесід, вечорів запитань та відповідей тощо.

7. Формування необхідних умінь і навичок культури спілкування слід здійснювати шляхом активного залучення курсантів у процес освоєння відомчих стандартів. Для цього необхідно організувати проведення тренінгу з відомчих стандартів культури прикордонного контролю із застосуванням, окрім традиційних, активних та інтерактивних методів навчання, які передбачають не просто вирішення проблем, а спільне їх вирішення із активною взаємодією та спілкуванням курсантів між собою. У цьому випадку майбутні офіцери ДПСУ будуть виступати не об’єктами, а суб’єктами навчання [5]. Подібні методи надають можливість створювати будь-які ситуації, що можуть виникнути в пункті пропуску через державний кордон, та здійснювати пошук можливих шляхів їх вирішення. Це сприятиме більш ефективному набуттю умінь та навичок професійного спілкування прикордонників [6, с. 167].

8. Важливим для формування культури професійного спілкування є створення умов для можливого використання набутих теоретичних знань на практиці адекватно до ситуації, що склалася. Для цього необхідно забезпечити раціональне співвідношення між теоретичними та практичними вправами, а також використовувати різні види вправ: підготовчі (призначені для підготовки до сприйняття нових знань і способів їх застосування на практиці); вступні (сприяють засвоєнню нового матеріалу на основі розрізнення споріднених понять і дій); пробні (перше застосування щойно засвоєних знань); тренувальні (сприяють формуванню навичок у стандартних умовах – за зразком, інструкцією, завданням); творчі (сприяють формуванню навичок застосування набутих знань у реальних життєвих ситуаціях); контрольні (переважно навчальні) [7, с. 346].

9. Для формування культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників необхідно здійснювати постійний моніторинг якості зазначеного процесу із внесенням необхідних коректив. Моніторинг передбачає постійне спостереження за процесом формування у курсантів культури професійного спілкування, перевірку їх знань, порівняння отриманих результатів навчання з запланованими результатами, визначення співвідношення цих результатів [2, с. 240].

10. Необхідно постійно здійснювати контроль якості формування культури професійного спілкування у майбутніх офіцерів-прикордонників. Чим частіше перевіряється й оцінюється робота курсанта, тим цікавіше йому працювати. Чим частіше курсант відповідає, чим частіше він дізнається, правильно чи неправильно він зрозумів, виконав, тим цікавіше йому навчатися. І навпаки, якщо курсант готовий відповісти, а його не запитують, то в нього виникає відчуття, що він даремно вчив. До певної міри можуть допомогти різноманітні способи ущільненого опитування, індивідуальні завдання, короткі самостійні роботи, дидактичні тести [1, с. 113–114].

Для перевірки якості формування професійної культури необхідно використовувати відповідні методи та форми контролю. Серед форм контролю для оцінювання культури професійного спілкування майбутніх офіцерів-прикордонників важливу роль відіграють усне опитування, письмовий контроль, програмований контроль, практичний і тестовий контроль, а також самоконтроль та самооцінка. Використання усного контролю сприяє виробленню та розвитку навичок аргументувати, висловлювати свої думки грамотно, відстоювати власну думку. Письмовий контроль можна застосо-

увати для визначення рівня оволодіння курсантами знаннями, уміннями та навичками. Тестовий контроль можна використовувати для актуалізації знань перед викладанням нової теми, виведенням підсумкових оцінок, на групових та практичних заняттях.

Важливо враховувати вплив оцінювання на самооцінку курсанта, використовуючи стимулюючу функцію оцінок. Викладач має бути не контролером навчання курсанта, а, у першу чергу, помічником і фасилітатором його навчально-пізнавальної діяльності [8, с. 260–261].

11. Для формування у майбутніх офіцерів-прикордонників культури професійного спілкування викладацькому складу потрібно підвищувати професіоналізм своєї педагогічної діяльності. Ефективність навчання курсантів залежить від рівня знань, навичок і вмінь тих викладачів, що організують цей процес. Професіоналізм характеризується відповідними знаннями і навичками, здатністю до постановки та вирішення професійних завдань. Важливу роль відіграє також розвиток загальних і спеціальних здібностей викладачів, їхнє ставлення до професії, особистий досвід. Викладач своїм прикладом може спонукати курсантів до опанування культури професійного спілкування. Роль і покликання викладача – бути організатором навчально-пізнавальної діяльності курсантів.

Висновки. Для формування у майбутніх офіцерів-прикордонників культури професійного спілкування науково-педагогічному складу доцільно з урахуванням мети зазначеного процесу дотримуватися методичних рекомендацій, зокрема: формування культури професійного спілкування здійснювати в умовах спеціально організованого навчально-виховного процесу протягом усього терміну професійної підготовки, під час вивчення ними всіх навчальних дисциплін кафедри прикордонного контролю; активно залучати курсантів у процес освоєння відомчих стандартів; створювати умови для можливого використання набутих теоретичних знань на практиці адекватно до ситуації, що склалася; актуалізувати проблему формування культури професійного спілкування шляхом проведення виховних заходів; використовувати діяльнісний підхід; формувати у курсантів позитивну мотивацію навчально-професійної діяльності, забезпечувати усвідомлення курсантами значущості відомчих стандартів культури прикордонного контролю; здійснювати постійний моніторинг якості зазначеного процесу із внесенням необхідних коректив, постійно здійснювати контроль якості формування культури професійного спілкування, а також удосконалювати професіоналізм своєї педагогічної діяльності.

У подальшому науковому дослідженні доцільно здійснити порівняльний аналіз досвіду формування культури професійного спілкування в процесі професійної підготовки майбутніх офіцерів прикордонних відомств європейських держав.

Список використаної літератури

1. Галузяк В. М. Педагогіка : навчальний посібник / В. М. Галузяк, М. І. Сметанський, В. І. Шахов. – 2-ге вид., випр. і доп. – Вінниця : Книга-Вега, 2003. – 416 с.
2. Малафіїк І. В. Дидактика : навчальний посібник / І. В. Малафіїк. – К. : Кондор, 2005. – 398 с.
3. 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.
4. Подоляк Л. Г. Психологія вищої школи : підручник / Л. Г. Подоляк, В. І. Юрченко. – 2-ге вид. – К. : Каравела, 2008. – 352 с.
5. Сисоева С. О. Інтерактивні технології навчання дорослих : навчально-методичний посібник / С. О. Сисоева ; НАПН України, Ін-т педагогічної освіти і освіти дорослих. – К. : ВД “ЕКМО”, 2011. – 324 с.
6. Слєпкань З. І. Наукові засади педагогічного процесу у вищій школі : навч. посіб. / З. І. Слєпкань. – К. : Вища шк., 2005. – 239 с.
7. Степанов О. М. Основи психології і педагогіки : навчальний посібник / О. М. Степанов, М. М. Фіцула. – К. : Академвидав, 2006. – 520 с.
8. Туркот Т. І. Педагогіка вищої школи : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Т. І. Туркот. – К. : Кондор, 2011. – 628 с.

Рецензент – кандидат педагогічних наук, доцент Блощинський І. Г.

Стаття надійшла до редакції 20.06.2013.

Балицкий И. И. Методические рекомендации научно-педагогическому составу по вопросу формирования культуры профессионального общения у будущих офицеров-пограничников

В статье представлены методические рекомендации по вопросу формирования у будущих офицеров-пограничников культуры профессионального общения в различных ситуациях, которые возникают при несении службы в пунктах пропуска через государственную границу.

Ключевые слова: *культура, профессиональное общение, ведомственные стандарты, пограничный контроль, профессиональная подготовка, будущие офицеры-пограничники.*

Balytskyi I. I. **Methodical recommendations to scientific and pedagogical staff concerning formation of the future border guard officers' culture of professional communication**

The article deals with the methodical recommendations concerning formation of the future border guard officers' culture of professional communication in different situations that happen during their service at the check points across the state border.

Keywords: *culture, professional communication, departmental standards, border control, professional training, future border guard officers.*