

УДК 355.23:351.746.1

**Б. В. ІГНАТЮК,**

*перший заступник начальника відділу прикордонної служби "Ужгород"  
Західного регіонального управління Державної прикордонної служби України,  
м. Ужгород*

## **ПЕРЦЕПТИВНА СТОРОНА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ У СИСТЕМІ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ ОФІЦЕРІВ-ПРИКОРДОННИКІВ**

*У статті окреслено сутність перцептивної сторони професійного спілкування, а також проаналізовано особливості її реалізації офіцерами-прикордонниками під час виконання службових завдань.*

**Ключові слова:** *перцептивна сторона; професійне спілкування; офіцер-прикордонник; особа, що перетинає кордон; службова взаємодія.*

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Сучасне суспільство розвивається в умовах інтенсивних політичних, економічних, соціальних, освітніх та культурних трансформацій. Його новими характерними рисами є глобалізація суспільного простору, інтеграція різноманітних сфер людської життєдіяльності, а також інтенсивність подій, що відбуваються.

Ці фактори тягнуть до зближення та подальшої тісної взаємодії країн та сфер суспільства. Виникнення нових суспільних характеристик суттєво впливає на кордони між державами, трансформує систему охорони кордонів. У свою чергу це вимагає розробки нових підходів до посилення безпеки державних кордонів, зокрема підготовки прикордонників. Ці факти спричинили інтерес до вивчення сучасної системи підготовки прикордонників.

Глобалізація суспільних відносин та інтеграція різних сфер суспільної діяльності тісно пов'язані з безпекою кордонів. Такі характеристики сучасного суспільства створюють нові загрози для прикордонників: збільшення потоку осіб, транспортних засобів і товарів, які перетинають кордон, спри-

яють збільшенню спроб порушення та зменшення часу, що виділяються на перевірку та ідентифікацію. Це означає, що сучасний прикордонник повинен швидко і правильно оцінити особу, ідентифікувати потенційного порушника державного кордону під час інтерв'ю, тобто володіти достатнім рівнем комунікативної компетентності й уміти реалізовувати перцептивну сторону професійного спілкування. У цьому і полягає актуальність дослідження.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опирається автор.** Проблема сутності та структури професійного спілкування посідає важливе місце в дослідженнях вітчизняних і зарубіжних учених (Л. Петровська, А. Соколов, Н. Черноусенко, Т. Щербан, В. Якунін та ін.). Аналіз перцептивної сторони професійного спілкування здійснюють у дослідженнях Д. Годлевська, Н. Зимогляд, Н. Левицька, В. Москаленко та ін. Проте питання підготовки майбутніх офіцерів-прикордонників до її реалізації потребує детального аналізу та вивчення.

**Мета статті** – окреслити сутність перцептивної сторони професійного спілкування та її зміст, а також проаналізувати особливості підготовки майбутніх офіцерів-прикордонників до її реалізації.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Професійне спілкування передбачає стосунки, що опосередковуються професійними ролями. За умов професійного спілкування його учасники позбавлені певної спонтанності своїх реакцій, дій, почуттів, а іноді й внутрішнього реагування. Дослідники [4] переконані, що, хоча кожний учасник вносить індивідуальність і неповторність у свою професійну роль, усі образи та дії задаються ззовні.

Професійне спілкування офіцерів-прикордонників характеризується своїми структурними компонентами. В умовах здійснення професійної міжособистісної взаємодії предметом спілкування виступають його дійові особи (офіцери-прикордонники). Потреби у професійному спілкуванні спрямовані на важливість професійного завдання та його виконання, а мотиви – обумовлюють причину початку спілкування. Дія є власне одиницею комунікативної діяльності, цілісним комунікативним актом професійного спрямування. Завдання професійного спілкування – досягнення мети, тобто виконання службового завдання із залученням засобів професійного спілкування, що, у свою чергу, є операціями та інструментами, за допомогою яких здійснюється дія [2]. Так, під час діалогу офіцера пункту пропуску з особою, що перетинає державний кордон України, предметами професій-

ного спілкування є прикордонник та турист. Потребою можна назвати бажання виконати службове завдання (перевірити документи), і прикордонник, маючи чітку мотивацію та спрямування на виконання цього завдання, починає комунікативний акт. Завдання професійного спілкування у цьому випадку – виявити порушення. Офіцер-прикордонник, використовуючи професійні кліше, продукує діалог із особою, що перетинає кордон.

Професійне спілкування допомагає офіцерам-прикордонникам вирішувати свої професійні завдання, діяти на високому професійному рівні. Аналіз психолого-педагогічної літератури [1], опитування офіцерів-прикордонників, курсантів, викладачів, власний досвід дозволили нам виокремити три напрями здійснення професійної діяльності за допомогою спілкування. Так, рольова поведінка офіцера ДПСУ регулюється змістом і способом професійного спілкування, що визначає характер його дискурсивної поведінки. Усе це зумовлене взаємодією трьох сторін спілкування: комунікативної, перцептивної та інтерактивної.

Для офіцера-прикордонника суть комунікативної сторони полягає в отриманні та передачі інформації, необхідної для виконання своєї професійної діяльності. Комунікація в даному випадку здійснюється на трьох рівнях: мовному, паралінгвістичному та невербальному. На мовному рівні здійснюється збір інформації, повідомлення про стан ситуації, даються вказівки тощо. На паралінгвістичному рівні відбувається обмін інформацією шляхом міміки, жестів тощо. Невербальний рівень забезпечує офіцера необхідною психофізичною інформацією (огляд місцевості, читання карти місцевості, застосування зброї та техніки тощо). Усі рівні комунікації взаємодіють між собою в процесі спілкування офіцера з підлеглими, керівником, порушниками державного кордону (ДК) чи особами, що перетинають державний кордон.

Перцептивна сторона професійного спілкування зумовлена сприйняттям та розумінням партнерами один одного. Найбільш значущими тут виступають елементи зовнішньої поведінки (міміка, інтонація мови) та особистісні якості. У професійній діяльності це забезпечує зняття напруги, установлення із співрозмовником нормальних міжособистісних стосунків.

Інтерактивна сторона професійного спілкування забезпечує реалізацію рольової структури діяльності офіцера ДПСУ у спілкуванні з іншими особами, у використанні всіх резервів в організації цілеспрямованої взаємодії для вирішення професійних завдань. Ця характеристика професійного спілкування визначає виконання певних ролей офіцером-прикордонни-

ком. Працівник ДПСУ може вступати в комунікативну взаємодію у таких ролях. Перш за все, офіцер ДПСУ – це керівник прикордонного підрозділу, який під час професійного спілкування виконує керівні функції щодо управління особовим складом та здійснення правоохоронної діяльності з охорони ДКУ. У той же час офіцер-прикордонник – підлеглий, який має виконувати накази командира, прослуховувати інструктаж, оперувати із документацією. Особливі вимоги у спілкуванні в умовах виконання службових обов'язків висувуються не лише до керівника, а й до підлеглого, а саме: сувора підпорядкованість та дисципліна [3]. Вони гарантують вироблення одноманітності ідей, єдиного розуміння наказів і розпоряджень, які віддаються командиром.

Також прикордонник постійно вступає у рівноправні комунікативні контакти у своїй професійній групі із колегами. Така міжособистісна комунікація відбувається горизонтально і спрямована на створення позитивного клімату в колективі задля виконання службових завдань. Крім того, офіцер-прикордонник спілкується із особами, що перетинають ДКУ, з метою перевірки їх документів, багажу та транспортних засобів. Часто професійне спілкування допомагає офіцерам-прикордонникам виконувати завдання щодо виявлення та затримання порушників кордону. Підрозділи, що виконують завдання щодо охорони ДКУ, повинні мати навички ефективного спілкування із місцевим населенням для налагодження позитивних стосунків та для інтенсифікації виконання службових завдань. Окреме місце займає виконання ролі оратора під час виступу на конференціях, переговорах, а також перед ЗМІ, що вимагає особливих навичок усного монологічного професійного спілкування.

Офіцер-прикордонник постійно використовує письмові форми професійного спілкування. У цьому випадку прикордоннику потрібні навички письмового мовлення, знання правил оформлення документів, грамотність. Важливе значення має спілкування із представниками міжнародних організацій, іноземцями, що перетинають державний кордон, а також із особами, які порушили ДКУ і не є громадянами України. У цьому випадку професійне спілкування ускладнюється невідповідністю мовних кодових систем, а також соціокультурних образів.

Проаналізуємо основні етапи комунікативної взаємодії під час професійного спілкування офіцерів-прикордонників. Отже, першим етапом є визначення мети, постановка завдання, коли офіцер-прикордонник знайомиться з інструкціями службового завдання, з'ясовує поставлену перед ним ціль.

На другому етапі здійснюється прогнозування комунікативної взаємодії професійного спрямування. Для оптимального досягнення цілей необхідно володіти попередніми даними про службову ситуацію для можливого планування своїх дій. Потім офіцер-прикордонник намагається створити зовнішні умови, які сприяють установах комунікативної взаємодії. У кожному окремому випадку він намагається ефективно виконувати свою професійну роль і створювати всі умови для позитивної інтеракції (використання однієї кодової системи тощо). Четвертий етап, як зазначають науковці [5], полягає у виявленні зовнішніх комунікативних якостей та накопиченні згоди. Так, офіцер ДПСУ може виконувати свої службові завдання за будь-яких, навіть екстремальних умов. Часто його діяльність має негативний вектор спрямування, проте він повинен завжди ефективно контролювати свою діяльність та долати бар'єри професійного спілкування.

Професійне спілкування офіцерів-прикордонників це, перш за все, спільна діяльність підрозділу. Отож, задля вирішення службового завдання часто доводиться здійснювати пошук спільних поглядів щодо вирішення завдання, розробляти спільні стратегії. Якщо під час комунікативної взаємодії професійного спрямування все ж таки виникають бар'єри, то офіцер-прикордонник повинен уміти їх ефективно подолати: усунути технічні шуми, перейти на одну мову із співбесідником, з розумінням поставитися до його психологічного стану тощо. Останнім етапом комунікативної взаємодії професійного спрямування є індивідуальна взаємодія. Тобто, якщо комунікативний акт відбувся позитивно, то суб'єкт спілкування певною мірою вплинув на об'єкт. Результат цього впливу – вирішення службового завдання.

У ході дослідження нами визначено, що необхідні вміння професійного спілкування в офіцерів-прикордонників можна розподілити на три групи відповідно до практичної спрямованості комунікативного, інтерактивного та перцептивного аспектів спілкування. До першої групи належать уміння активного слухання та позитивного сприймання співбесідника. У зовнішніх виявах це відображається в уважному слуханні, симпатії до іншого учасника комунікативної взаємодії професійного спрямування, толерантності у поведінці та підкріплюється використанням відповідних немовних засобів – жестів, міміки тощо. Інтерактивна група вмінь має в своєму складі вміння оволодіння мовними засобами – правильним фонетично-інтонаційним оформленням слів та синтагм, розбірливою дикцією, емоційною насиченістю інтонації, швидкістю мовлення, виразністю тону та ін. До третьої групи входять багатство словникового запасу, знання професіоналізмів,

граматична правильність, переконливість вимови. Таким чином, перелічені перцептивні вміння відображають розвинуті навички формулювати й аргументовано обстоювати свої позиції [12].

Аналіз наукових праць [4; 8], опитування офіцерів-прикордонників та власний досвід дають нам можливість стверджувати, що основним об'єктом службової діяльності прикордонника виступає людина. Представник ДПСУ вміє керувати службовим колективом, спільнотою людей, вчити і виховувати підлеглих, виконувати корисні дії в рамках службових завдань. Вкрай важливим є вміння слухати і чути, розуміти іншу людину, а не приписувати їй те, що нам особисто спало би на думку. Доречним виявляється тут і життєвий досвід, і засноване на ньому розуміння внутрішнього стану тих людей, з якими доводиться мати справу. Оскільки службові ситуації мінливі та неповторні, офіцеру-прикордоннику потрібно чітко виділяти поряд зі статичними знаннями та даними знання оперативні, що стосуються конкретної ситуації.

Найголовнішим є спрямованість розуму на пізнання іншої людини, спостережливість до виявів почуттів, розуму і характеру людини, до її поведінки, уміння уявити, змоделювати її внутрішній світ [11], проаналізувати особливості здійснення комунікації.

Досвід службової діяльності неодноразово доводить, що, незважаючи на чіткий алгоритм перевірки документів та технологію прикордонного контролю, немає чіткого сценарію роботи з конкретною особою, яка потенційно може виявитися порушником кордону. Саме інтерв'ю як частина професійного спілкування є чи не найважливішою, а почасти й найскладнішою передумовою ідентифікації порушника державного кордону. Адже під час комунікативного акту офіцер-прикордонник повинен бути здатним зрозуміти правдивість чи неправдивість відповідей особи, що перетинає кордон, попередити її ймовірні неправомірні дії, а також, впливаючи на нього, переконати, навести логічні аргументи та прокоментувати дії, а не маніпулювати поведінкою співрозмовника [6].

Саме вміння успішно взаємодіяти з людьми, розуміючи їх та усвідомлюючи їх потенційні неправомірні дії, як один із факторів результативності службової діяльності офіцера-прикордонника належить до реалізації перцептивної сторони професійного спілкування фахівця.

А. Бодальов розглядає перцептивну сторону професійного спілкування фахівця як складову професійної компетентності [10]. На думку В. Куниціної, перцептивна сторона спілкування тяжіє до системи знань про реаль-

ність стосовно себе і ситуації, що відбувається, системи вмінь та навичок взаємодії, сценарію поведінки в типових ситуаціях, що дозволяють швидко й адекватно адаптуватися, приймати рішення зі знанням справи, урахувуючи всі обставини [9].

А. Бодальов виділяє такі істотні ознаки перцептивної сторони спілкування професіонала: здатність спрогнозувати зміни, які відбудуться за зміни умов звичайної діяльності; точність відображення соціальних, комунікативних, психологічних та особистісних характеристик учасників взаємодії. Перцептивна сторона професійного спілкування характеризується також повнотою та характером відображення потенційних дій на основі аналізу особистісних характеристик; здатністю передбачати, як поводитиметься кожен з учасників взаємодії за зміни завдань, що вирішуються, а також за зміни ситуації, в якій доводиться діяти; повнотою та точністю відображення соціальних, комунікативних, психологічних та особистісних властивостей самого себе [10].

З огляду на наведене вище перцептивну сторону професійного спілкування офіцера-прикордонника можна охарактеризувати як здатність до об'єктивної адекватної оцінки особистості особи, що перетинає кордон, з метою діагностики службової ситуації, в якій останній перебуває, та прогнозування можливих варіантів розвитку подій; виявлення соціально-психологічного стану особи для визначення готовності людини до активної взаємодії та можливих тенденцій розвитку ситуації, а також з ідентифікації особи як потенційного порушника державного кордону.

У результаті подальшого аналізу цього педагогічного явища [8] можна виділити його складові: теоретичну, практичну, особистісну і творчу.

Теоретичний компонент передбачає: знання особливостей людської психіки, типових схем формування враження про людину, механізмів, факторів, помилок сприйняття, їхнього взаємозв'язку зі службовою ситуацією, технологій самопрезентації та сприйняття іншої особи, закономірностей сприйняття деталей ситуації.

Практичний компонент передбачає наявність умінь розробки алгоритму дій та заходів з урахуванням потреб службової ситуації та конкретної особи, що перетинає кордон.

Особистісний компонент містить такі елементи: особливості характеру прикордонника, його здібності, темперамент, особливості вольової й емоційної регуляції, специфіку формування цілей та мотивації службової діяльності.

Творчий компонент характеризується генерацією ідей, правильністю прийняття рішення стосовно конкретної службової ситуації, асоціативністю, прогностичністю, без яких не можлива адекватна ідентифікація порушника державного кордону.

Отже, розроблена схема перцептивної сторони професійного спілкування офіцера-прикордонника дозволяє обґрунтувати взаємодію представника правоохоронного органу й особи, що перетинає кордон, як систему “офіцер – учасник руху через кордон”. Розглянемо цей процес більш докладно. Він може здійснюватися в трьох напрямках:

учасник руху через кордон не викликає підозр, дотримується всіх норм та правил перетину через кордон і не втручається в процес перевірки документів, є позитивним об’єктом службової взаємодії;

учасник руху через кордон викликає підозри і направляє на поглиблений огляд та інтерв’ю для з’ясування всіх обставин перетину, є підозрливим учасником службової взаємодії;

учасник руху через кордон викликає підозри в офіцера-прикордонника, який здійснює прикордонний контроль, направляє на поглиблений огляд та інтерв’ю, під час якого з’ясовуються його наміри щодо порушення державного кордону, й ідентифікується як порушник державного кордону.

Головним елементом системи соціальної перцепції під час здійснення прикордонного контролю є офіцер-прикордонник. Його вміння ідентифікувати особу як потенційного порушника державного кордону, визначити конкретні деталі, що дають інформацію про потенційне порушення, а також аналізувати службову ситуацію та приймати адекватне рішення є необхідними для позитивного виконання службових завдань на контрольно-пропускному пункті.

**Висновки.** Здатність реалізувати перцептивну сторону професійного спілкування офіцера-прикордонника визначається як здатність представника правоохоронного відомства до об’єктивної адекватної оцінки особи, що перетинає кордон, діагностики службової ситуації, що відбувається у пункті пропуску, а також прогнозування можливих варіантів розвитку подій, виявлення соціально-психологічного стану особи. Формування соціальної перцепції у майбутніх офіцерів-прикордонників, розвиток її компонентів (теоретичного, практичного, особистісного і творчого) забезпечить якісне виконання службових завдань у майбутньому.

**Перспективи подальших досліджень.** В подальшому планується окреслити етапи формування соціальної перцепції майбутніх офіцерів-при-

кордонників у вищому військовому навчальному закладі, а також визначити педагогічні умови її формування.

### Список використаної літератури

1. Андриенко Е. В. Социальная психология : учеб. пос. для студ. высш. пед. учеб. заведений / Е. В. Андриенко. – М. : Академия, 2000. – 264 с.
2. Бабич Н. Д. Лінгвопсихологічні основи навчання і вивчення мови / Н. Д. Бабич. – Чернівці : Рута, 2000. – 176 с.
3. Військові статuti Збройних Сил України. – К. : Воєнне вид-во України “Варта”, 1999. – 516 с.
4. Военная психология и педагогика / под общ. ред В. Ф. Кулакова. – М. : Изд-во “Совершенство”, 1998. – 147 с.
5. Гах Й. М. Етика ділового спілкування / Й. М. Гах. – Івано-Франківськ : Полум’я, 2000. – 159 с.
6. Годлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук / Д. М. Годлевська. – К., 2007. – 20 с.
7. Зимогляр Н. С. До питання про виділення перцептивного компоненту в професійній компетентності дизайнера одягу // Проблеми інженерно-педагогічної освіти : збірник наукових праць. – Українська інженерно-педагогічна академія, 2009. – № 22–23. Режим доступу : [http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/pipo/2009\\_22-23/09znscdc.PDF](http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/pipo/2009_22-23/09znscdc.PDF)
8. Зуев Ю. П. Уставные взаимоотношения: как они формируются / Ю. П. Зуев. – М. : Военное издательство, 1986. – 187 с.
9. Куницина В. Н. Межличностное общение / В. Н. Куницина. – СПб., 2001.
10. Познание человека человеком (возрастной, гендерный, этнический и профессиональный аспекты). – СПб., 2005. – 324 с.
11. Тренинг профессиональной идентичности : руководство для преподавателей вузов и практикующих психологов. – М., 2004. – 208 с.
12. Hymes D. On communicative competence / D. Hymes // Sociolinguistics / eds. J. V. Pride, J. L. Holmes. – Harmondsworth : Penguin Books, 1972. – P. 98–112.

*Рецензент – кандидат педагогічних наук, доцент Берестецька Н. В.*

*Стаття надійшла до редакції 5.11.2013.*

### **Игнатюк Б. В. Перцептивная сторона профессионального общения в системе подготовки будущих офицеров-пограничников**

В статье очерчена сущность перцептивной стороны профессионального общения, а также проанализированы особенности ее реализации офицерами-пограничниками при исполнении служебных задач.

**Ключевые слова:** *перцептивна сторона; професійне спілкування; офіцер-пограничник; людина, що перетинає кордон; службове взаємодія.*

***Ihnatiuk B. V. Perceptive aspect of professional communication within the system of training of future officers-borderguards***

The article concerns the essence of perceptive aspect of professional communication, and peculiarities of its realization by officers-borderguards while carrying out service activities.

**Keywords:** *perceptive aspect, professional communication, officer-borderguard, person crossing the border, service interaction.*