

VERBĀLĀ UN NEVERBĀLĀ KOMUNIKĀCIJA ROBEŽSARGU PROFESIONĀLAJĀ SAGATAVOŠANĀ

The Verbal and Non-verbal Communication in Professional Training of Border Guards

Alens Indriksons

Valsts robežsardzes koledža, Latvija

E-pasts: alensindriksons@inbox.lv

Abstract. *The main objective of organizations is to achieve goals. Achieving goals is not possible without successful communication in work environment. Verbal and non-verbal communication plays an important role in border guards professional training. The present paper explores the nature of verbal and non-verbal communication in organization, problems in communication process between persons who are involved in it. The paper covers border guard's skills related to communication which are defined in border guard's professional standards. It is difficult to implement some of them in Border Guard because of special rules and services conditions. The paper deals with the situations of verbal and non-verbal communication in professional training process in State Border Guard College.*

Keywords: *verbal and non-verbal communication, standard of border guard profession.*

Ievads

Introduction

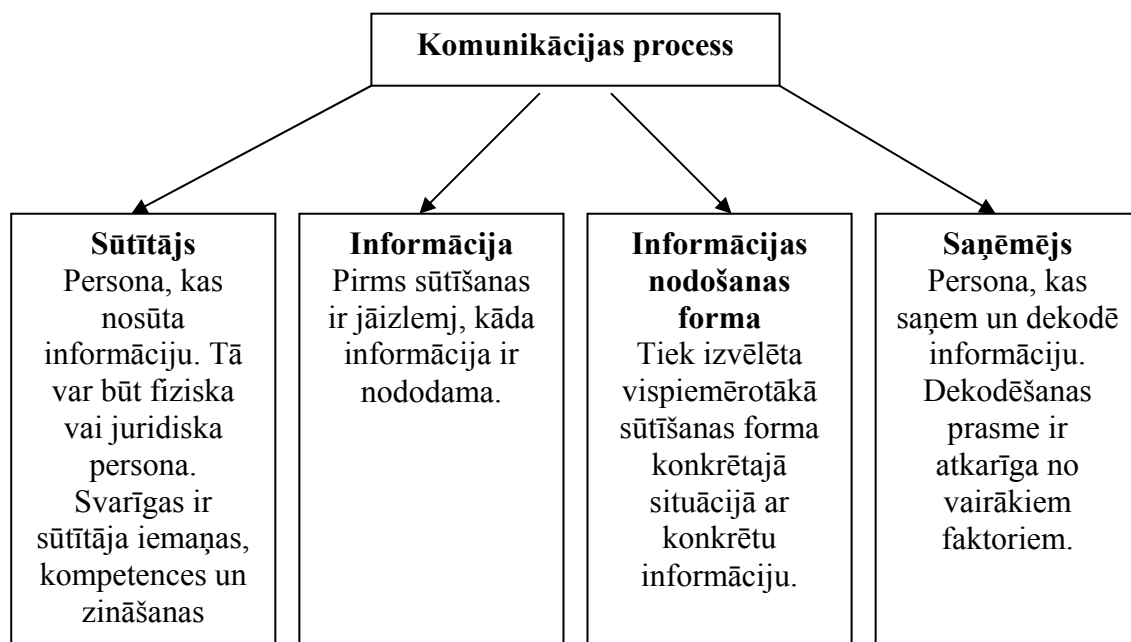
Jebkura organizācija ir darba vieta, kur strādājošie pavada lielāko laika daļu no savas darba dienas un organizācijas pamatmērķis ir sasniegt tās izvirzītos mērķus. Savukārt mērķu sasniegšana nav iedomājama bez veiksmīgas komunikācijas darba vidē. Organizācijas rentabilitāte un ienesīgums ir tieši proporcionāls tās darbinieku pieliktajām pūlēm. Pieliktās pūles nenozīmē smagu fizisku darbu, bet gan radošu profesionālo pieeju, godīgas attiecības darbinieku starpā, brīvu informācijas plūsmu subordinācijas kārtībā no vadītāja līdz padotajam, ko iespējams panākt tikai ar kvalitatīvas lietišķās komunikācijas palīdzību.

Lietišķā komunikācija ir informācijas apmaiņa starp divām vai vairākām personām vai grupām, kas kalpo darījumu veikšanai, sekmē izvirzīto mērķu sasniegšanu un vērsta uz savstarpējo saprašanos (Ezera et al., 2000). Komunikācija ir verbālās un neverbālās informācijas apmaiņas process. Lai komunikācija varētu norisināties, ir jābūt informācijai, kuru cilvēki nodod viens otram, izmantojot dažādus informācijas apmaiņas paņēmienus. Ir svarīgi, ka šai informācijai ir jābūt uztvertai tādā pat veidā, kādā tā tika nodota adresātam. Komunikācija ir abpusējs process, kurš nav iespējams bez atgriezeniskās saiknes starp tajā iesaistītajiem procesa dalībniekiem. Tā skaitās pabeigta, kad informācijas saņēmējs ir sapratis informācijas sūtītāja ziņu (Communication, 2012).

Referāta mērķis ir izpētīt teorijas par verbālo un neverbālo komunikāciju, komunikācijas veidošanās prasmes, analizējot robežsargu profesijas standartu.

Komunikācijas process un tā komponenti **The process of communication and its components**

Komunikācija spēlē nozīmīgu lomu veiksmīgā organizācijas darbībā, tās izaugsmē un veiksmīgā attīstībā. Tā ir orientēta uz mērķu sasniegšanu un tiek regulēta ar noteiktām normām. Mūsdienās komunikācijā lielu lomu spēlē tehnoloģiju attīstība, piemēram, videokonferenču rīkošanas iespējas, mobilo telefonu lietošana, satelītu un e-pastu izmantošana. To var iedalīt divās kategorijās: verbālā komunikācija un neverbālā komunikācija (Oral Communication - Meaning, Advantages and Limitations). Verbālā komunikācija izpaužas kā tikšanās, intervija, grupu darbs, uzrunas u.c. Neverbālā komunikācija ietver sevī tādu pasākumu loku kā rakstisks ziņojums, dienas sadale (plāns), rokasgrāmatas u.c. Vārds „komunikācija” ir cēlies no latīņu vārda „communicatio”, kas nozīmē sazināšanās, attiecības. Komunikācija ir informācijas apmaiņa starp cilvēkiem viņu darbības procesā. Galvenie lietišķās komunikācijas procesa komponenti ir sūtītājs, informācija, informācijas nodošanas forma, saņēmējs un atgriezeniskā saikne (1.att.) (Reklāma kā mārketinga komunikācijas sastāvdaļa, 2010).



1.attēls. **Komunikācijas procesa galvenie komponenti**
Figure 1. **The main components of the communication process**
(Reklāma kā mārketinga komunikācijas sastāvdaļa, 2010)

Verbālā komunikācija nozīmē savstarpējo kontaktēšanos, izmantojot valodu. Tā ietver sevī sarunu citam ar citu, tā var būt tieša saruna vai saruna izmantojot telekomunikācijas. Tās formas ir tādas kā, piemēram, diskusija, prezentācija, uzruna. Verbālā komunikācija ir ieteicama gadījumos, kad tai ir gadījuma raksturs vai kad ir nepieciešama tieša saskarsme. Tikšanās, lekcijas, konferences vai intervijas veicina savstarpējās uzticēšanās veidošanos. Verbālās komunikācijas

priekšrocības ir augsts sapratnes līmenis, iespēja komunikācijas rezultātā mainīt viedokļus, panākot vienotu izpratni, tai ir liels atgriezeniskās saiknes apjoms. (Oral Communication - Meaning, Advantages and Limitations). Verbālā komunikācija ir labs veids laika un līdzekļu ekonomijai mērķu sasniegšanā. Komunicējoties mutiski vienam ar otru, ir iespējams atrast optimālo problēmsituācijas atrisinājumu, vienlaicīgi pārtraucot viedokļu dažādību un konfliktus. Tā ir svarīgs komponents grupu darbā, kā arī kalpo kā drošas un konfidenciālas informācijas tiešs nodošanas veids. Galvenie verbālās komunikācijas trūkumi ir saistāmi ar apstākli, ka tikšanos jeb garu uzrunu gadījumos laiks tiek izlietots neproduktīvi, un verbālai komunikācijai nav tāds pats juridisks spēks, kāds tas ir rakstiskai komunikācijai. Svarīgs aspekts ir arī informācijas pilnīgums, kas atsevišķos gadījumos var izsaukt pārpratumus un nesapratni. Pedagoģiskā prakse liecina, ka nepareizi veidota verbālā komunikācija var novest pie neizpratnes vai konfliktsituācijas (Монина et al., 2005). Verbālās komunikācijas neizbēgama sastāvdaļa ir ķermeņa valoda, kas notiek zemapziņas līmenī un kas parāda mūsu stāvokli, jūtas un emocijas (Кмот, 2006).

Neskatoties uz to, ka rakstiskā komunikācija seko pēc verbālās komunikācijas, rakstītie vārdi ir iedarbīgāki par pateiktajiem (Denijs, 2002). Tā ietver sevī pārdomātu un rūpīgu vārdu izvēli, teksta pareizu organizāciju un vajadzīgo teikumu un vārdu pareiza izvēle. Rakstiskā komunikācija ir svarīgāka, uzticamāka un drošāka par verbālo, taču salīdzinot tās, rakstiskā komunikācija prasa vairāk laika, kā arī atgriezeniskā saikne no mērķauditorijas nav tūlītēja. Izmantojot rakstisko komunikāciju, ir iespējams izstrādāt dažādus noteikumus, kuri ir paliekoši un noturīgi. I. Kalve (2002) norāda, ka ja ir kārtība dokumentos – var atrast nepieciešamo, būs mazāk problēmu brīžos, kad tie nepieciešami kā pierādījums. Dokumenta autors var būt gan juridiska persona, gan fiziska persona (Veics, 1998). Tā ir ilgtermiņa komunikācija, kas ir precīzāka par verbālo un kas attīsta un veido organizācijas tēlu. Rakstveida komunikācijas informāciju ir iespējams arī izmantot dažādu konfliktsituāciju gadījumos kā pierādījuma līdzekli. Raksturīga dokumentu sastāvdaļa ir rekvizīti, no tiem ir atkarīgs dokumenta juridiskais spēks (Skujiņa, 2006). Dokumenta juridiskais spēks – dokumenta īpašība (pazīmju kopums, statuss), kas nodrošina iespēju izmantot to kādas darbības veikšanai, tiesību izmantošanai un likumīgo interešu aizstāvībai (Ābele, 2003).

Rakstveida komunikācijai piemīt arī trūkumi:

- tā ir dārgāka lietošanā (datori, printeri);
- nav tieša kontakta starp komunikācijā iesaistītajiem dalībniekiem, līdz ar to nav iespējams operatīvi atrisināt kādu jautājumu;
- nepieciešamas teicamas pareizrakstības iemaņas un pareiza valodas gramatikas noteikumu ievērošana;
- jāievēro vispārīgie dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas noteikumi, kas ir obligāti kā organizācijām, tā arī fiziskām personām (Jurevičs, 2003).

Komunikācija iestādē var norisināties vairākos virzienos: no augšas uz leju, no lejas uz augšu, horizontālā virzienā, diagonālā virzienā un uz āru vērstā komunikācijā (Communication Flows in an Organization). Tā var norisināties kā starp iestādes vadītāju un padoto un otrādi, tā arī starp vadītājiem, padotajiem un ar personām, kas nav tieši iesaistītas organizācijas struktūrā. Ja vienas iestādes iekšienē dominējoša ir verbāla komunikācija, tad komunikācija sadarbojoties ar citām iestādēm notiek gan verbāli, gan arī rakstiski. Mācību iestādē tiek praktizētas abu veidu komunikācijas, jo notiek gan mācību process, gan arī vienlaicīgi pasākumi, kas saistīti ar mācību procesa nodrošināšanu.

Pastāv arī īpašs komunikācijas veids, kurā iesaistītās personas komunicē, izmantojot ķermeņa valodu. Dž.Mouls (2003) norāda, ka saziņa tikai 20% gadījumu ir verbālā, pārējos procentus veido intonācija, ķermeņa valoda un citas izpausmes. Tā ir jūtu, emociju un attieksmes izrādīšanas valoda. Taču, lai tā tiktu plaši pielietota, ir nepieciešamas zināšanas par cilvēka uzvedību dažādos apstākļos un to ārējo pazīmju loku, kas liecina par kādu noteiktu cilvēka reakciju, un līdz ar to būtu iespējams izdarīt tālejošus secinājumus. Taču tas nav 100% drošs komunikācijas veids, bet gan balstīts uz pieņēmumiem (Mouls, 2003).

Analizējot komunikācijas norise veidus, jāsecina, ka efektīva komunikācija kalpo kā pamats veiksmīgai vadībai, darbības organizēšanai un kontrolēšanai. Komunikācija palīdz vadībai realizēt pārvaldi un atbildību pār notiekošajiem procesiem. Vienlaicīgi tā kalpo par pamatu darbības plānošanai, jo visa būtiskā darbību ietekmējošā informācija tiek novadīta līdz padotajiem, kuriem tas ir jāievieš praktiskajā dzīvē. Tāpat svarīga komunikācija ir izskaidrot rīcības plānus, katras personības lomus tajos un tā nav iespējama bez verbālās un rakstiskās komunikācijas.

Komunikācijas procesā ļoti svarīga ir atgriezeniskā saikne. Informācijas saņēmējs nav vienkārši tās uztvērējs, bet gan aktīvs procesa dalībnieks un atbildētājs informācijas sūtītājam. Dažkārt tā ir verbāla, kad saņēmējs atbild uz kolēģu ģenerētajām idejām ar komentāriem un jautājumiem. Dažkārt tā ir rakstiska, atbildot uz e-pastiem, ar vēstuli vai ziņojumu palīdzību. Atgriezeniskajai saiknei ir izšķiroša nozīme veselīga klimata radīšanai uzņēmumā. Mūsdienās arvien vairāk un vairāk jūtams, ka darbā nepietiek tikai ar profesionālajām zināšanām vien, jāprot veidot arī attiecības ar cilvēkiem (Kupše et al., 2002).

Mūsdienās notiek aktīva komunikācija, izmantojot tehnoloģiskās iespējas. Savdabīgas iespējas informācijas meklētājam dod interneta lietošana (Rootam-Valter, 2002). Par cik tehnoloģijas attīstība ir padarījusi komunikāciju par ātrāku un vieglāku, ir ļoti svarīgi, lai komunikācija noritētu pēc iespējas jūtīgāk. Cilvēki komunicē par ļoti dažādām tēmām - sākot ar valsts pārvaldes struktūru, tās kultūru un beidzot ar reliģiju. Tādēļ ir jābūt ļoti uzmanīgiem, lai nerastos kultūras barjera – tā rodas, ja nav pietiekamu zināšanu par situācijas kulturāliem aspektiem, par dažādu tautu kultūras atšķirībām, pieņemtām normām un vērtībām. Lietišķo starptautisko saskarsmi bieži apgrūtina partnera tradīciju nezināšana un stereotipi (Odiņa, 2009). Tādā gadījumā informācija tiek uztverta sagrozītā veidā, kas var izraisīt pārpratumus. (Ezera et al., 2000). Nododamā informācija var tikt kodēta un

dekodēta nepareizi balstoties, piemēram, uz ticības un kultūras vērtībām, līdz ar to radot nesaprašanos un nesasniedzot komunikācijai izvirzītos mērķus.

Verbālajai un neverbālajai komunikācijai ir vienmēr jābūt pabeigtai darbībai. Tai ir jānovada visa nepieciešamā informācija tās adresātam. Pabeigta komunikācija attīsta un uzlabo iestādes reputāciju un ietaupa līdzekļus, jo informācija netiek pazaudēta komunikācijas procesā. Pabeigta komunikācija nekad neizraisa papildus jautājumus informācijas saņēmējam, un palīdz saņēmējam pieņemt pareizos lēmumus, jo visa svarīgā informācija tika saņemta. Tādēļ arī svarīgākajai informācijai ir jābūt pēc iespējas īsākai ar ierobežotu vārdu skaitu tajā. Tāda informācija būs vairāk redzama un saprotama tās saņēmējam. Informācijas sūtītājam un adresātam komunikācijas procesā ir jāmēģina iejusties „cita ādā”. Tādēļ komunikācijas procesā ir jāizvēlas pareizie vārdi, kas palīdzēs gan saprotami uztvert jauno informāciju, gan arī palīdzēs izvairīties no dažādiem pārpratumiem.

Teoriju analīze deva iespēju noteikt komponentes (sūtītājs, informācija, informācijas nodošanas forma, saņēmējs un atgriezeniskā saikne), kas ir ne tikai komunikācijas procesa pamatā, bet arī nozīmīgas robežsargu lietišķās komunikācijas prasmju veidošanā. Tas rada nepieciešamību analizēt robežsarga profesijas standartu.

Robežsargu profesijas standarts un tā saikne ar komunikācijas veidošanās prasmēm

The standard of border guard profession and its links for development communications skills

Robežsardze ir iekšlietu ministra pārraudzībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. Robežsardze ir bruņota, un tās funkcijas ir valsts robežas neaizskaramības nodrošināšana un nelegālās migrācijas novēršana. Robežsardzes darbība tiek organizēta, ievērojot likumību, humānismu, cilvēka tiesības, atklātumu, vienvadību un balstoties uz iedzīvotāju palīdzību un tā nodrošina, lai tiktu ievērotas personu tiesības pārvietoties no vienas valsts uz citu valsti (Robežsardzes likums, 1997).

Lai spētu profesionāli pildīt savus pienākumus, ikvienam ir jāapgūst noteikts zināšanu un iemaņu daudzums, kurš turpmākajā darbā ir jāpapildina, tāpēc Ministru kabineta noteikumi par profesiju klasifikatoru, profesijai atbilstošiem pamatuzdevumiem un kvalifikācijas pamatprasībām un profesiju klasifikatora lietošanas un aktualizēšanas kārtību (Noteikumi par Profesiju klasifikatoru, profesijai atbilstošiem pamatuzdevumiem un kvalifikācijas pamatprasībām un Profesiju klasifikatora lietošanas un aktualizēšanas kārtību, 2010) nosaka Valsts robežsardzes jaunākā virsnieka profesijas standartu, Valsts robežsardzes vecākā virsnieka profesijas standartu un Valsts robežsardzes inspektora profesijas standartu. Profesijas standarts ir profesiju klasifikatora daļa un nosaka profesijai atbilstošos profesionālās darbības pamatuzdevumus un pienākumus, profesionālās kvalifikācijas pamatprasības, to izpildei nepieciešamās vispārējās un profesionālās zināšanas, prasmes, attieksmes un kompetences (Profesiju standarti, 2012).

1.tabula

Robežsargu profesijas standartā noteiktās prasmes, kas saistītas ar komunikāciju
Professional standards skills of border guards related to communication

VRS inspektors	VRS jaunākais virsnieks	VRS vecākais virsnieks
<ul style="list-style-type: none"> - Veikt personu, transportlīdzekļu robežpārbaudi; - Veikt ceļošanas dokumentu, transportlīdzekļu dokumentu, vīzu, uzturēšanās atļauju pārbaudi, kā arī atklāt tajos iespējamus viltojumus; - Veikt personu profilēšanu, intervēšanu un identificēšanu; - Noformēt dienesta un procesuālos dokumentus; - Izskaidrot patvēruma piešķiršanas procesu; - Izskaidrot pieņemto lēmumu izpildes, apstrīdēšanas un pārsūdzēšanas kārtību; - Veicot dienesta pienākumus, sadarboties ar kompetento iestāžu amatpersonām; - Sazināties ar personām; - Strādāt komandā; - Veidot pozitīvu saskarsmi, ievērot ētikas un uzvedības normas; - Pārvaldīt valsts valodu; - Pārvaldīt vienu svešvalodu saziņas līmenī; - Lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un vienā svešvalodā. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dot uzdevumus robežsargu norīkojumiem; - Veikt robežsargu norīkojuma instruktāžu; - Veikt pārrunas ar pārbaudāmajām personām; - Aizpildīt un noformēt dokumentus atbilstoši normatīvo aktu prasībām savas kompetences ietvaros; - Organizēt profesionālās ētikas un uzvedības normu ievērošanu; - Strādāt patstāvīgi un komandā; - Veidot lietišķu un pozitīvu psiholoģisko klimatu kolektīvā; - Veikt informācijas apmaiņu ar sadarbības iestādēm; - Prast publiski uzstāties, paust un aizstāvēt viedokli; - Organizēt un vadīt personālu ārkārtas situācijās, izņēmuma stāvoklī un kara laikā; - Pielietot saimniecisko procesu organizācijas un vadīšanas metodes; - Pārvaldīt vismaz divas svešvalodas saziņas līmenī. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vadīt un kontrolēt patvēruma meklētāju un aizturēto ārzemnieku pārvietošanu apsardzes uzraudzībā, izmitināšanu un apsardzību; - Vadīt un kontrolēt izmeklēšanu pirmstiesas procesā; - Organizēt administratīvo aktu izstrādi un izdot administratīvos aktus savas kompetences ietvaros; - Organizēt struktūrvienības darbību reglamentējošo normatīvo aktu izstrādi; - Organizēt un kontrolēt dokumentu izstrādi un noformēšanu atbilstoši normatīvo aktu prasībām; - Organizēt sadarbības līgumu un starpresoru vienošanās projektu izstrādi, izvērtēšanu un kontrolēt to izpildi; - Motivēt padoto personālu un panākt noteiktu uzdevumu izpildi; - Raksturot padoto personālu, novērtēt tā darbības rezultātus un pielietot padotā personāla personīgās īpašības un profesionālo kompetenci uzdevumu izpildē; - Komunicēt, publiski uzstāties, paust un aizstāvēt savu viedokli.

Promocijas darba ietvaros tika analizēti jaunākā un vecākā robežsardzes virsnieka un inspektora profesijas standarti, kas nosaka tās profesionālās darbības un nepieciešamās profesionālās kompetences, kuras ir nepieciešamas Valsts robežas apsardzībai un kontrolei. Atbilstoši amatam, tās pēc satura ir atšķirīgas, taču analizējot nepieciešamās profesionālās prasmes, var redzēt, ka tās lielā mērā ir

saistītas ar komunikāciju un tās veidošanās prasmēm. Veiktā standartu analīze deva iespēju atlasīt un strukturēt 1.tabulā robežsargiem nepieciešamās prasmes, kuras ir cieši saistītas ar komunikāciju (Noteikumi par Profesiju klasifikatoru, profesijai atbilstošiem pamatuzdevumiem un kvalifikācijas pamatprasībām un Profesiju klasifikatora lietošanas un aktualizēšanas kārtību, 2 pielikums, 2010).

Kā redzams tabulā, daudzas no profesijas standartā ietvertajām prasmēm ir saistītas ar komunikāciju un tās veidošanu. Taču ir jāņem vērā, ka robežsargs ir Iekšlietu ministrijas sistēmas iestādes amatpersona, kura nodrošina Robežsardzes uzdevumu izpildi un kurai piešķirta speciālā dienesta pakāpe (Valsts Robežsardze).

Robežsardze savā darbībā vadās pēc vairākiem normatīvajiem aktiem, kas reglamentē un nosaka dienesta attiecības, tajā skaitā pēc Iekšlietu ministrijas sistēmas iestāžu un Ieslodzījuma vietu pārvaldes amatpersonu ar speciālajām dienesta pakāpēm dienesta gaitas likuma, kurā noteikts, ka amatpersonas pienākumi ir apzinīgi un godprātīgi pildīt amata pienākumus un augstāku amatpersonu rīkojumus un pavēles (Iekšlietu ministrijas sistēmas iestāžu un Ieslodzījuma vietu pārvaldes amatpersonu ar speciālajām dienesta pakāpēm dienesta gaitas likums, 2006). Tādēļ savstarpējā komunikācija pārsvarā norisinās pa vertikāli virzienā no augšas uz leju un aprobežojas tikai ar pavēļu un rīkojumu došanu bez atgriezeniskās saiknes un abpusējas procesā iesaistīto pušu mijiedarbības, un bez iespējas izteikt savu viedokli, uzskatus vai izteikt kritiku. Līdz ar to nereti ir visai apgrūtināta tādu prasmju sasniegšana kā pozitīvas saskarsmes veidošana, strādāšana komandā vai lietišķa un pozitīva psiholoģiskā klimata veidošana kolektīvā.

Attiecībā uz tādām profesijas standartos minētām profesionālajām komunikācijas prasmēm kā padotā personāla motivācijas veicināšana, tad iepriekšminētajā komunikācijas norises veidā no augšas uz leju, netiek realizēta motivācijas veicināšana, informējot un izskaidrojot padotajam tā darba lielo ieguldījumu un nozīmi, tādēļ var apgalvot, ka nenotiek iekšējās motivācijas veidošanas process padotajos. Visbiežāk kā motivācijas līdzeklis kalpo ārējā motivācija, taču tā, diemžēl, darbojas tikai ierobežotā laika posmā. Parasti tā dod rezultātus tikai tīkmēr, kamēr tiek realizēts konkrētais projekts vai līdz noteikta mērķa sasniegšanai. Kad šis dzinulis zudis, kolektīvam zūd arī motivācija (Pikeringa, 2002). Robežsardzē par ārējās motivācijas pamatu kalpo dienesta gaitas likums, kurā ir noteikti apbalvojumu veidi un to piešķiršanas kārtība. No otras puses par ārējās motivācijas pamatu kalpo arī Iekšlietu ministrijas sistēmas iestāžu un Ieslodzījuma vietu pārvaldes amatpersonu ar speciālajām dienesta pakāpēm disciplinārbildības likums, kurā ir atrunāti iespējamie soda mēri par dažādiem pārkāpumiem. Apkopojot iepriekšminēto, var izteikt pieņēmumu, ka bieži vien dienesta disciplīna atstāj lielu ietekmi uz komunikācijas sekmīgu pastāvēšanu.

Dažas profesijas standartā minētās prasmes būtu nepieciešams pilnveidot un papildināt. Kā piemērs ir jāmin prasme „sazināties ar personām”, kurai nav „mērauklas”, pēc kuras noteikt šo prasmi. Līdz ar to arī nav iespējams pieprasīt šīs prasmes no robežsarga.

Robežsardzē profesijas standarta apguve tiek realizēta ar Valsts robežsardzes koledžas palīdzību, kurā tiek apgūtas tās nepieciešamās speciālās zināšanas un iemaņas, kuras ir nepieciešamas robežsargam, lai tas varētu veikt savu galveno uzdevumu – Valsts robežas apsardzību un kontroli. Lai varētu sasniegt izvirzīto mērķi apgūt profesijas standartos ietvertās prasmes, Valsts robežsardzes koledžas nolikumā ir definēts koledžas uzdevums - tas ir, atbilstoši profesiju standartiem un valsts profesionālās izglītības standartiem, kā arī sadarbībā ar Valsts robežsardzi izstrādāt profesionālās izglītības programmas un organizēt to īstenošanu, kā arī sadarbībā ar Valsts robežsardzi, izstrādāt un īstenot robežsargu kvalifikācijas paaugstināšanas un pārkvalifikācijas programmas (Valsts robežsardzes koledžas nolikums, 2006).

Valsts robežsardzes koledža ir valsts dibināta Valsts robežsardzes pakļautībā esoša izglītības iestāde, kurā tiek nodrošināta un realizēta robežsargu profesijas standartos minēto prasmju un zināšanu ieguve. Tas tiek panākts, apgūstot profesionālās tālākizglītības programmu, apgūstot pirmā līmeņa profesionālās augstākās izglītības programmu vai apgūstot Valsts robežsardzes funkciju izpildei nepieciešamās profesionālās pilnveides programmas (Valsts robežsardzes koledžas nolikums, 2006). Lai varētu sekmīgi realizēt šos uzdevumus, ir nepieciešams izlemt, kādu mācību saturu ir nepieciešams mācīt. Mācību saturs ir daļa no izglītības satura un tā ir attīstības vecumposmam, sabiedrībai un laikmetam konkretizēta cilvēces pieredze, kas atbilstoši tās tematiskajām sastāvdaļām, parasti sadalīta (grupēta) mācību priekšmetos, mācībuursos vai tematiskajos ciklos (Skujiņa, 2000). Izglītības programmas galveno nolūku formulē stratēģiskais jeb vispārīgais mērķis. Izglītības programmas veidošanas loģika prasa, lai visi pieejamie resursi tiktu izmantoti šī mērķa sasniegšanai (Prets, 2000).

Sakarā ar to, ka Valsts robežsardzes koledža ir mācību iestāde, tajā noris gan verbālās, gan arī neverbālās komunikācijas procesi, bez kuriem nav iespējama koledžas un mācību procesa eksistence. Svarīgs verbālās komunikācijas veids ir starp priekšniekiem un padotajiem, jo koledža atrodas Valsts robežsardzes pakļautībā un tajā esošais personāls atrodas dienesta attiecībās. Neverbālā komunikācija veidojas koledžas darbības un mācību procesa nodrošināšanas procesā. Dažādu pavēļu, to projektu sastādīšana ir neverbālās komunikācijas ikdienas sastāvdaļa.

Robežsargu profesionālajā sagatavošanā verbālā komunikācija galvenokārt norisinās mācību procesa ietvaros, pedagogiem realizējot mācību programmas. L.Nilsens un L.Šunks (2002) norāda, ka viens no mācību raksturojošiem elementiem ir komunikācija starp mācītājiem un audzēkņiem. Ar komunikācijas starpniecību docētājs nodrošina, ka daļa no viņa zināšanām tiek nodota audzēkņiem un tiek noglabāta viņu atmiņā. Pēc V.Zelmeņa (2000) teiktā, verbālās jeb vārdiskās metodes ir visbagātākais informācijas avots un vispopulārākais tās transformācijas veids. Valoda ļauj arī piemērot informācijas satura plašumu un dziļumu uztvērēja attīstības līmenim. Kā galveno neverbālās komunikācijas piemēru var minēt pārbaudes darbu realizāciju.

Lai sagatavotu robežsargu atbilstoši profesijas standartā noteiktajam prasmju, zināšanu un iemaņu līmeņiem, robežsargu profesionālā sagatavošanas programmās ir ietverti vairāki mācību priekšmeti, kas ir saistīti ar komunikācijas prasmes veidošanu. Kā galvenie būtu jāmin lietvedība, tiesību un likumdošanas pamati, profesionālā svešvaloda, psiholoģija u.c.

Secinājumi Conclusions

1. Referātā izpētīta teorija par verbālo un neverbālo komunikāciju, kas dod iespēju izdarīt secinājumus, ka tā spēlē nozīmīgu lomu veiksmīgā organizācijas darbībā, tās izaugsmē un veiksmīgā attīstībā.
2. Verbālajai un neverbālajai komunikācijai ir vienmēr jābūt pabeigtai darbībai un nododamajai informācijai ir jābūt uztvertai tādā pat veidā, kādā tā tika nodota adresātam. Pabeigta komunikācija attīsta un uzlabo iestādes reputāciju un ietaupa līdzekļus, jo informācija netiek pazaudēta komunikācijas procesā.
3. Promocijas darba ietvaros veiktā robežsargu profesijas standarta izpēte ļauj secināt, ka atsevišķas prasmes, kuras tiek prasītas no robežsarga, ir cieši saistītas ar komunikāciju un tās veidošanu.
4. Robežsardzes darba specifika un normatīvie akti, kas nosaka un regulē dienesta attiecības norāda uz to, ka dažas profesijas standartā minētās prasmes ir grūti realizējamas, jo komunikācijas norises veidā „no augšas uz leju”, netiek realizēta motivācijas veicināšana subordinācijas kārtībā padotajam personālam. Tas nosaka nepieciešamību dažas no profesijas standartā minētajām prasmēm precizēt un pilnveidot.
5. Pētījums deva iespēju secināt, ka robežsargu profesionālajā sagatavošanā galveno lomu spēlē verbālā komunikācija, kas norisinās mācību procesa ietvaros, pedagogiem realizējot mācību programmas un neverbālā komunikācija, darbojoties ar lietišķiem dokumentiem.

Summary

Communication is a process which begins with a person who codes (prepares and sends) information and ends with a person who through various channels receives and decode it. Good communication helps realize the management of company and it serves as a basis for business planning. Communication can be verbal (meeting, interview, group work, speeches) and non – verbal (written reports, manuals, timetable). Analysis of verbal and non-verbal communication processes in companies shows its importance. Effective communication serves as basis for successful management of company, organization and it also controls its activities. Communication has a result if the information which had been sent was understood exactly how information sender thought. Completed communication develops and improves the reputation of organization and saves its resources. Border guard's professional standards include certain skills closely related to communication which border guard's are required to have. Border Guard in its activities is guided by a number of laws that define and regulate the service. Some of the skills which are difficult to implement because of downward communication

should be changed. Verbal communication plays the main role in professional training process.

Literatūra Bibliography

1. Ābele, M. (2003). *Lietvedība*. R.: Latvijas Uzņēmējdarbības un menedžmenta akadēmija.
2. Communication. (2012). Skatīts 20.02.2012. <http://en.wikipedia.org/wiki/Communication>
3. Communication Flows in an Organization. Skatīts 19.02.2012. <http://www.managementstudyguide.com/communication-flows.htm>
4. Denijs, R. (2002). *Prasme sazināties un uzstāties*. R.: Jāņa Rozes apgāds.
5. Ezera, I. Graudiņa, I., Dreiberģa, S. (2000). *Lietišķā komunikācija*. R.: Kamene.
6. Iekšlietu ministrijas sistēmas iestāžu un Ieslodzījuma vietu pārvaldes amatpersonu ar speciālajām dienesta pakāpēm dienesta gaitas likums. LR likums (2006.g. 15.jūnijs). Skatīts 19.02.2012. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=138750>
7. Jurevičs, A. (2003). *Ievads dokumentēšanā*. R.: Pētergailis
8. Kalve, I. (2002). *Jaunās paaudzes lietvedība*. R.: Biznesa augstskola Turība.
9. Kupše, A., Sietniece, I., Brālītis, V., Dubkevičs, L. (2002). *Saskarsme*. R.: LR Izglītības un zinātnes ministrija SIA J.V.L.
10. Moulis, Dž. (2003). *Biznesa kultūra un etiķete Eiropas valstīs*. R.: Jāņa Rozes apgāds.
11. Nilsens, L., Šunks, L. (2002). *Praktiskā pedagoģija*. R.: Preses Nams.
12. Noteikumi par Profesiju klasifikatoru, profesijai atbilstošiem pamatuzdevumiem un kvalifikācijas pamatprasībām un Profesiju klasifikatora lietošanas un aktualizēšanas kārtību. MK noteikumi Nr.461 (2010.g. 18.maijs). Skatīts 19.02.2012. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=210806>
13. Noteikumi par Profesiju klasifikatoru, profesijai atbilstošiem pamatuzdevumiem un kvalifikācijas pamatprasībām un Profesiju klasifikatora lietošanas un aktualizēšanas kārtību. MK noteikumi Nr.461, 2.pielikums (2010.g. 18.maijs). Skatīts 18.02.2012. http://www.lm.gov.lv/upload/darba_devejiem/prof_stand_1210.pdf
14. Odiņa, A. (2009). *Etiķete un protokols*. R.: Zelta grauds.
15. Oral Communication - Meaning, Advantages and Limitations. Skatīts 19.02.2012. <http://www.managementstudyguide.com/oral-communication.htm>
16. Pikeriņa, P. (2002). *Personāla vadība*. R.: Jāņa Rozes apgāds.
17. Prets, D. (2000). *Izglītības programmu pilnveide*. R.: Zvaigzne ABC.
18. Profesiju standarti. Valsts izglītības satura centrs (2012). Skatīts 19.02.2012. <http://visc.gov.lv/saturs/profizgl/standarti.shtml>
19. Reklāma kā mārketinga komunikācijas sastāvdaļa (2010). Skatīts 20.02.2012. <http://lat.biztimes.lv/reklama-ka-marketinga-komunikācijas-sastavdala/>
20. Robežsardzes likums. LR likums (1997.g. 27.novembris). Skatīts 18.02.2012. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=46228>
21. Roodam – Valter, J. (2002). *Sekretāra ABC*. R.: SIA EKVL.
22. Skujiņa, V. (2000). *Pedagoģijas terminu skaidrojošā vārdnīca*. R.: Zvaigzne ABC.
23. Skujiņa, V. (2006). *Lietišķo rakstu paraugi*. R.: Zvaigzne ABC.
24. Valsts robežsardzes koledžas nolikums. MK noteikumi Nr.978 (2006.g. 30.novembris). Skatīts 18.02.2012. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=149049&from=off>

25. Valsts robežsardzes koledžas nolikums. MK noteikumi Nr.978 (2006.g. 30.novembris). Skatīts 18.02.2012. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=149049>
26. Valsts robežsardze. Skatīts 20.02.2012. <http://www.rs.gov.lv/index.php?top=0&id=920>
27. Veics, V. (1998). *Uzvedības kultūra saskarsmē*. R.: RaKa.
28. Zelmenis, V. (2000). *Pedagoģijas pamati*. R.: RaKa.
29. Кмот, Н. (2006). *Язык тела*. М.: Издательство Астрель.
30. Мони́на Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. (2005). *Коммуникативный тренинг*. Санкт-Петербург: „Речь”.

<p>Alens Indriksons State Board Guard College, Latvia Zavoloko iela 8, Rezekne, LV-4600, Latvia E-pasts: alensindriksons@inbox.lv</p>
--