

УДК 159.98:351.74(477)(045)

[https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-5\(39\)-752-760](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-5(39)-752-760)

Гельбак Анжела Миколаївна кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін факультету № 1, Донецький державний університет внутрішніх справ, 25006, м. Кропивницький, вул. Велика Перспективна, 1, тел.: (066)195-99-64, <https://orcid.org/0000-0002-7137-6326>

РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК МАЙБУТНІХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ В УМОВАХ ЕКОФАСИЛІТАЦІЇ

Анотація. Успіх правоохоронця залежить від багатьох факторів. Одним із найважливіших з них є вміння грамотно, ефективно та професійно спілкуватися з іншими. Працівникам поліції доводиться вирішувати соціально складні ситуації, що характеризуються втратою контролю, агресією, невизначеністю. Водночас поліцейські повинні вміти викликати довіру та прихильність у громадськості, швидко встановлювати контакти з новими людьми, представляти їх точку зору та переконувати людей. Враховуючи вищевикладене, проблема, яка розглядається у цій статті, є актуальною, оскільки без розвинених комунікативних навичок неможливе несення якісної державної служби працівниками внутрішніх справ.

Автором представлено модель розвитку комунікативних навичок курсантів в умовах екологічної фасилітації, що дозволило застосувати ситуації невизначеності як передумову особистісної трансформації здобувачів освіти. Висвітлено застосування принципів екологічності у психолого-педагогічному контексті. Доведено, що застосування екопсихологічних принципів сприяє створенню особливої психологічної атмосфери, яка акумулює особистісну активність курсантів, посилює емоційний зв'язку між усіма учасниками процесу, що, в свою чергу, створює єдність думок і дій. Визначено роль комунікативних навичок у професійній діяльності поліцейського.

Наукова новизна даної роботи полягає в розробленні й обґрунтуванні моделі розвитку комунікативних навичок курсантів в умовах екофасилітації. Її практичне втілення знайшло своє відображення в розробленій нами системі недирективного (фасилітаційного) розвитку комунікативних навичок курсантів. Практичне оволодіння курсантами фасилітативним способом управління відбувалося за рахунок інтеріоризації моделі, яку представляв педагог-фасилітатор в процесі групової роботи. Його завданням, з одного боку, було створення атмосфери довіри, безпеки, сприяння розвитку групової згуртованості, а з іншого боку – конструювання ситуацій невизначеності навчального процесу. Викладач-фасилітатор мав здійснювати спеціальну роботу по сприянню конструктивному переживанню здобувачами освіти

ситуацій невизначеності – сприяв комунікації, представленню різних, часто антагоністичних позицій учасників освітнього процесу, а також їх конструктивному переосмисленню й несуперечливому синтезу.

Ключові слова: комунікативні навички, майбутні поліцейські, курсанти, екологічна фасилітація, принцип екологічності, ситуація невизначеності, педагог-фасилітатор.

Gelbak Anzhela Mykolaivna Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor of the Department of Social and Humanitarian Disciplines, Faculty No. 1, Donetsk State University of Internal Affairs, Kropyvnytskyi, St. Velyka Perspectivna, 1, tel.: (066)195-99-64, <https://orcid.org/0000-0002-7137-6326>

DEVELOPMENT OF COMMUNICATION SKILLS OF FUTURE POLICE OFFICERS IN THE CONDITIONS OF ECOFACILITATION

Abstract. The success of a law enforcement officer depends on many factors. One of the most important of them is the ability to communicate competently, effectively and professionally with others. Police officers have to deal with socially complex situations characterized by loss of control, aggression, and uncertainty. At the same time, police officers must be able to generate trust and affection in the public, quickly establish contacts with new people, present their point of view and convince people. Taking into account the above, the problem considered in this article is relevant, since it is impossible to provide high-quality public service by internal affairs workers without developed communication skills.

The author presented a model of the development of communication skills of cadets in the conditions of environmental facilitation, which made it possible to apply situations of uncertainty as a prerequisite for the personal transformation of students of education. The application of ecological principles in the psychological and pedagogical context is highlighted. It is proven that the application of ecopsychological principles contributes to the creation of a special psychological atmosphere that accumulates the personal activity of cadets, strengthens the emotional connection between all participants in the process, which, in turn, creates unity of thoughts and actions. The role of communication skills in the professional activity of a police officer is defined.

The scientific novelty of this work lies in the development and substantiation of the model for the development of cadets' communication skills in the conditions of eco-facilitation. Its practical embodiment was reflected in the system of non-directive (facilitation) development of cadets' communication skills developed by us. The cadets' practical mastery of the facilitative management method took place due to the internalization of the model presented by the teacher-facilitator in the process of group work. His task, on the one hand, was to create an atmosphere of trust, security, and promote the development of group cohesion, and on the other

hand, to construct situations of uncertainty in the educational process. The teacher-facilitator had to carry out special work to promote the constructive experience of the students of education in situations of uncertainty - he promoted communication, the presentation of different, often antagonistic positions of the participants in the educational process, as well as their constructive rethinking and uncontroversial synthesis.

Keywords: communication skills, future police officers, cadets, ecological facilitation, principle of ecological, uncertainty situation, teacher-facilitator.

Постановка проблеми. Євроінтеграційні процеси вимагають впровадження європейських норм і стандартів у всі сфери суспільного життя, у тому числі й у стандарти професійної діяльності працівників правоохоронних органів. Це зумовлює пошук нових сучасних підходів до розвитку професійних якостей правоохоронців, зокрема їх комунікативної компетентності.

Проблема формування комунікативної компетентності, комунікативної культури поліцейських надзвичайно актуальна та визначена в низці нормативно-правових актів, зокрема, у наказі МВС України від 21.01.2016 р. № 50 «Про затвердження Положення про організацію службової підготовки працівників Національної поліції України» [1]. Опанування навичками ефективної комунікації, вміння використовувати мовні й позамовні засоби у службовій діяльності офіцера поліції в процесі спілкування з громадянами, представниками ЗМІ та іншими представниками громади передбачено навчальною дисципліною «Ефективна комунікація» в межах первинної професійної підготовки поліцейських та є одним з основних завдань професійно-психологічної підготовки поліцейських.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження проблеми професійної комунікації правоохоронців завжди були в центрі уваги науковців та практиків. Вітчизняними та зарубіжними дослідниками вивчається широке коло питань, пов'язаних з цією проблематикою. Відзначимо таких авторів як В. Андросюк, О. Бандурка, І. Ващенко, Г. Дубов, В. Лефтеров, С. Максименко та ін. Таким чином, ця проблема не є новою і набуває актуальності з кожним роком.

Науковиці А. Токарська та О. Балинська зазначають, що саме комунікативний підхід до середовища функціонування права породжує новітні пріоритети у формуванні концепції консенсусного взаємовпливу індивідів як суб'єктів плюралістичного суспільства та продукування суспільних відносин на засадах правопорозуміння, культивування рівної свободи й відповідальності кожного учасника правової комунікації з метою вирішення правових проблем як вербальними, так і невербальними засобами [2, с. 34].

Приблизно в той самий час, коли формувалися нові моделі роботи поліції, вивчалися комунікативні методи, що ведуть до конструктивного спілкування поліції з громадянами. Саме тому оволодіння алгоритмом

психологічного супроводу комунікативної взаємодії поліцейських сприятиме оптимізації напрямів та методів формування комунікативного потенціалу Національної поліції України, прищепленню сучасних європейських цінностей щодо позиції та ролі поліцейського у налагодженні партнерських відносин з громадянами, допоможе переорієнтувати професійну спрямованість поліцейських на надання ефективної публічної та особистісної підтримки у спілкуванні. [3].

Декларовані в Законі України «Про Національну поліцію» основи професійної діяльності, зокрема, «Відкритість та прозорість» (ст. 9) та «Взаємодія з населенням на засадах партнерства» (ст. 11) є основними детермінантами принципів і методів роботи, за якої поліцейський безпосередньо взаємодіє із суспільством, його верствами та окремими громадянами. Оскільки довіра населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів і підрозділів поліції (ст. 11 Закону) [4], її формування нерозривно пов'язане з толерантністю, відкритістю, неупередженістю, прозорістю, гуманістичністю – соціокультурними та професійно-орієнтованими цінностями як підґрунтям ефективної комунікативної взаємодії сучасного українського поліцейського з населенням при виконанні службових завдань [3].

З огляду на те, що професію поліцейського нерідко класифікують, як таку, що здійснюється в умовах невизначеності, нами була визначена **мета** наукової публікації – розвиток комунікативних навичок майбутніх поліцейських в умовах екофасилітації.

Виклад основного матеріалу. Традиційна суб'єкт-об'єктна взаємодія між педагогом і здобувачем освіти забезпечує здебільшого діяльнісні контакти в умовах освітньої діяльності. Тоді як спеціальні дослідження доводять, що міжособистісний контакт, окрім діяльнісної взаємодії, призводить до найбільшої сприйнятливості щодо психологічних впливів, створює психологічне підґрунтя для позитивних змін у мотиваційній, моральній, емоційній і, зрештою, поведінковій сферах особистості усіх учасників спілкування.

Розроблена нами тренінгова програма була спрямована на створення особливої психологічної атмосфери, яка сприяє особистісній активності курсантів, встановленню емоційного зв'язку між усіма учасниками процесу, що, в свою чергу, створює конгруентність думок і дій. На нашу думку, застосування екопсихологічних принципів робить такий процес можливим.

Застосування екологічних принципів до психолого-педагогічного контексту найбільш повно розкрито в концепції особистісних змін П. Лушина [5]. Згідно даного принципу особистість або група особистостей розглядається як відкрита система, що здатна самоорганізовуватися, і яка у разі настання стагнації, подібно до імунної системи, сама зацікавлена в тому, щоб включати в себе дестабілізуючі процеси й елементи з метою подальшого розвитку.

У педагогічному контексті як джерело дестабілізації по відношенню до відкритої, здатної до самоорганізації системи (навчальної групи), може виступати педагог, зацікавлений в особистісному розвитку студентів та курсантів. Відправною точкою розвитку в цьому випадку може стати створення ним проблемних навчальних та виховних ситуацій. Використовуваний в таких умовах спосіб психолого-педагогічного впливу повинен включати не тільки традиційно позитивні диспозиції (абсолютне позитивне прийняття), але і негативні диспозиції, пов'язані з необхідністю створення ситуацій невизначеності. Таким способом психолого-педагогічного впливу є екологічна фасилітація в умовах недирективного навчання.

Фасилітатору необхідно не лише вміло використовувати ситуації невизначеності, а й самому їх створювати. До ситуацій невизначеності ми відносимо ситуації: якими ми не можемо управляти традиційним способом; в яких ми можемо відчувати себе безпорадними через брак інформації або її суперечності; з якими ми раніше не стикалися; у яких всі наші перевірені та випробувані методи не спрацьовують; ситуації вибору, де всі можливі варіанти вибору здаються однаково невизначеними і незрозумілими.

Павлом Лушиним процес освітньої або педагогічної фасилітації розглядається як екологічно витримана форма особистісної зміни в освітньому процесі. Основу «екопсихологічної матриці людської свідомості» складають турботливі, дружні, індифферентні форми відносин. Педагогічна фасилітація передбачає створення педагогом проблемних освітніх чи виховних ситуацій, які потім перевизначаються в особистісно-значимі. Основним завданням фасилітаційної діяльності педагога, на думку П. Лушина, має бути збереження або реконструювання певного ритму конструктивної активності здобувачів освіти шляхом проєкції на освітній контекст значимих для здобувачів освіти соціально важливих проблемних переживань, а також їх колективного обговорення, але не з метою остаточного рішення, а перетворення їх у зону можливостей для особистісного зростання та розвитку [5].

З огляду на вищезазначене, ми зробили спробу представити нашу модель розвитку комунікативних навичок курсантів у вигляді послідовності стадій, узявши за основу логіку розвитку відкритої, здатної до самоорганізації системи, в умовах екологічної фасилітації [6].

1. Стадія директивної активізації комунікативних процесів.

На початкових етапах процес розвитку комунікативної компетентності є рецептивним. Викладач/фасилітатор заохочує курсантів до читання матеріалу із задалегідь підготовленим проблемним змістом. Паралельно відбувається ознайомлення з правилами демократичної дискусії та обговорення критеріїв оцінювання роботи в групах. Окрім правил демократичної дискусії, прийняття викладачем-фасилітатором позиції та індивідуальності кожного учасника групи, він закладає «зерно» для позитивного ставлення учасників групи один до одного. Таким чином, перший етап має директивний

характер. Водночас курсанти виявляють готовність до співпраці, намагаючись осмислити інструкції та завдання педагога. На цьому етапі фасилітатор повинен «запустити» активну участь групи, оскільки учасники виявляють лише мінімальну зацікавленість. Перший етап має характер проблематизації освітнього простору в навчальній діяльності курсантів і відповідає відбору фасилітатором елементів, які можуть дестабілізувати цей простір. У контексті екологічної фасилітації такими дестабілюючими елементами є недирективні ситуації невизначеності. Як показує практика, найбільші фруструючі ефекти викликає надання навчальним групам можливостей вибору в навчанні. Однак, на відміну від класичної фасилітації, де фасилітатор намагається запобігти фрустраційним явищам, в екологічній фасилітації ці явища є відправною точкою для розвитку. Моделювання ситуацій множинного вибору ставить під загрозу звичне ставлення здобувачів освіти до навчального процесу і визначає початок наступного етапу.

2. Стадія протистояння.

Тактика фасилітації на другому етапі є подвійною. Як викладач, фасилітатор продовжує керувати групою і в той же час робить все можливе, щоб допомогти курсантам визначити власні пріоритети і способи поведінки. Педагог повинен бути уважним і приймати позицію кожного члена групи, щоб підтримувати комфортну атмосферу, а також відстоювати власну позицію. Внаслідок втрати стійкості попередніх уявлень про навчальну взаємодію у курсантів з'являються ознаки опору. З одного боку, їм важко змиритися з тим, що відповідальність за навчальний процес більше не є виключною прерогативою викладача, а з іншого – вони не хочуть повертатися до традиційних способів взаємодії. Цей процес може набувати форми байдужості або формального вибору видів діяльності. Наприклад, курсанти можуть просити фасилітатора зробити вибір і висловлювати бажання якнайшвидше виконати завдання і перейти до наступного, не замислюючись над його цілями. Іншими словами, це свідчить про те, що здобувачі освіти не бажають брати на себе відповідальність та демонструють «втечу» від діяльності. Така тенденція супроводжується зростанням фрустрації та відчуттям втрати сенсу. Особистісні та освітні проблеми, які раніше були в латентному стані, стають все більш значущими.

3. Стадія конструктивного вирішення конфліктів.

Завдання фасилітатора – допомогти побудувати спільний комунікативний простір для інтеграції протилежних позицій і подолання попередніх протиріч. Позиція викладача має бути відкритою та гнучкою. Позиції протилежних сторін мають бути зрозумілими та доступними для групового обговорення. На цьому етапі важливо допомогти курсантам визначити свою позицію, чітко і ясно висловлювати свої ідеї, аргументувати і захищати свої доводи, будувати послідовне і логічне повідомлення, ставити правильні запитання для отримання необхідної інформації, точно відповідати на

запитання, давати точні і лаконічні вказівки. Функція фасилітатора – допомагати резюмувати повідомлення, доносити точку зору інших належним чином, уважно слухати дискусії, доречно використовувати слова, вимову, граматику та невербальні сигнали, вміло користуватися голосом, підкреслювати головну ідею повідомлення, розуміти найбільш ірраціональні ідеї інших, поважати особистість і права інших. На цьому етапі члени групи оточені атмосферою єдності. Ступінь їхньої турботи про те, як інші розуміють проблему, створює відчуття єдності в думках і діях.

4. Стадія гармонізації.

Педагог-фасилітатор відмовляється від відповідальності за груповий процес і стає рівноправним учасником групи. Критерієм цього етапу є зміна самоорганізації щодо освітнього процесу. Це фаза самоорганізації, тобто часткового або повного перебирання функцій фасилітатора окремими членами навчальної групи, прийняття рішень групою та підготовка курсантів до прийняття відповідальності за зміст навчання. Під час фази гармонізації кожен член групи чітко формулює свою позицію і здатен зрозуміти та прийняти позицію інших. Учасники відчувають почуття емоційного зв'язку та єдності. Робота в групі під час цієї фази може призвести до індивідуальних відкриттів.

5. Стадія розширення меж комунікативного простору.

Критерієм цього етапу є той факт, що група більше не потребує допомоги фасилітатора. Навпаки, будь-яка спроба фасилітатора безпосередньо керувати процесом приречена. На цьому етапі члени групи беруть на себе повну відповідальність за управління навчальним процесом. Процес навчання відбувається на емоційному рівні в демократичному діалозі.

6. Стадія переходу на новий рівень розвитку комунікативних навичок.

Завершальний етап групового процесу характеризується появою нових ознак конфлікту. Це призводить до зміни позиції фасилітатора, який є педагогом, на більш директивну, а з боку учасників – до нового витка групового розвитку та комунікативного пошуку. Якщо фасилітатор не може подолати новий конфлікт і мотивувати групу, група розпадається. Ця фаза характеризується появою байдужості. Це виражається в прагненні курсантів до «реконструкції», що можна описати як «саморуйнівний» прояв. Це може виражатися, наприклад, у небажанні продовжувати роботу або в проханні до фасилітатора взяти процес на себе. Ці прояви свідчать про початок комунікаційного вакууму, але в цьому випадку джерелом дестабілізації є не фасилітатор, а сама навчальна група, що принципово відрізняє цю фазу від попередньої. Отже, цей етап відповідає відносному завершенню процесу розвитку комунікативних навичок і, водночас, формуванню нових комунікативних навичок та початку їх практики в подальшій міжособистісній взаємодії. Учасники можуть об'єднуватися з іншими курсантами поза межами тренінгової групи, формувати нові групи та продовжувати дискусії на новому рівні.

Слід зазначити, що представлена тут послідовність фаз групової динаміки не обов'язково застосовується до всіх занять. На ранніх стадіях співпраці один етап може тривати одну або дві сесії, але в міру розвитку співпраці групи можуть пройти всі етапи за одну сесію.

Слід зазначити, що екологічна модель має багато переваг. Досвід невизначеності, накопичений групою, акумулює процес творчого пошуку. Умови для демократичних дебатов у групі передбачають створення невизначених ситуацій, коли старі способи розв'язання проблеми не спрацьовують і необхідно знайти нові шляхи, що виходять за межі обмеженого розуміння навчальної дисципліни. Учасники усвідомлюють, що неможливо, щоб усі мали однакову думку, і що співпраця можлива, навіть якщо вони мають абсолютно протилежні погляди та інтереси, що призводить до формування толерантного ставлення серед курсантів. Переживання таких ситуацій розвиває толерантність до невизначених ситуацій та креативність.

Висновки. Отже, основні особливості цієї моделі полягають у наступному:

1. Розвиток комунікативної компетентності курсантів в екологічній моделі відбувається у формі психолого-педагогічної зміни. Її сутність полягає в активному конструюванні нової ідентичності або незворотному, непередбачуваному, нелінійному переході.

2. Модель дозволяє розглядати розвиток комунікативних навичок курсантів як один з аспектів освітнього процесу.

3. Методом розвитку комунікативних навичок курсантів в екологічній моделі є екологічна фасилітація. Цей метод дозволяє викладачам свідомо використовувати та організовувати ситуації невизначеності з метою активізації навчальної діяльності курсантів.

4. Об'єктом впливу екопсихологічної фасилітації є комунікативні навички курсантів. В результаті цього процесу негативні комунікативні навички курсантів трансформуються в соціально прийнятні.

5. В екологічній моделі педагог-фасилітатор є носієм комунікативних навичок і сприймається курсантами як своєрідна модель або приклад. Від традиційного викладача він відрізняється тим, що демократично керує навчальним процесом. Це один із аспектів новизни нашого підходу.

Література

1. Наказ МВС України від 21.01.2016 р. № 50 «Про затвердження Положення про організацію службової підготовки працівників Національної поліції України». [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0260-16#Text>
2. Токарська А.С., Балинська О.М. Проблеми формування та реалізації комунікативної компетентності правника/правоохоронця. *Право і суспільство*. 2020. № 4. С. 29-34.
3. Волошина О.В. Зарубіжний досвід ефективної комунікації в діяльності поліцейських. *Юридична психологія*. 2018. № 2 (23). С. 123-135.
4. Про Національну поліцію: Закон України від 2 лип. 2015 р. № 580-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 40-41. Ст. 379.

Журнал «Перспективи та інновації науки»
(Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина»)
№ 5(39) 2024

5. Лушин, П. В. (2018). Деформація і деформалізація освітнього простору в умовах відкритої післядипломної освіти: екофасилітативний підхід. *Відкрита освіта: інноваційні технології та менеджмент*. (с. 192-197). Київ: Ін-т обдарованої дитини НАПН України.

6. Гельбак А.М. Фасилітаторство педагога як умова позитивної переорієнтації педагога на сучасний освітній простір. *Вісник післядипломної освіти: зб. наук. пр. / Ун-т менедж. освіти НАПН України*; редкол. : О.Л. Ануфрієва [та ін.]. Вип. 13 (26) / голов. ред. В.В. Олійник. К. : АТОПОЛ, 2015. С. 56-58.

References

1. Nakaz MVS Ukrainy vid 21.01.2016 r. № 50 «Pro zatverdzhennia Polozhennia pro orhanizatsiiu sluzhbovoi pidgotovky pratsivnykiv Natsionalnoi politsii Ukrainy» [Order of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine dated January 21, 2016 No. 50 «On approval of the Regulation on the organization of official training of employees of the National Police of Ukraine»]. (n.d.). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0260-16#Text> Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0260-16#Text> [in Ukrainian].

2. Tokarska A.S., Balynska O.M. (2020). Problemy formuvannia ta realizatsii komunikatyvnoi kompetentnosti pravnyka/pravookhorontsia [Problems of forming and implementing communicative competence of a lawyer/law enforcement officer]. *Pravo i suspilstvo – law and society*. 4. 29-34 [in Ukrainian].

3. Voloshyna O.V. (2018). Zarubizhnyi dosvid efektyvnoi komunikatsii v diialnosti politseiskykh [Foreign experience of effective communication in police activities]. *Yurydychna psykholohiia – legal psychology*. 2 (23). 123-135 [in Ukrainian].

4. Pro Natsionalnu politsiiu: Zakon Ukrainy [On the National Police: Law of Ukraine dated July 2 2015 No. 580-VIII] *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy – Information of the Verkhovna Rada of Ukraine*. 40-41. Art. 379 [in Ukrainian].

5. Lushyn, P. V. (2018). Deformatsiia i deformalizatsiia osvithnoho prostoru v umovakh vidkrytoi pislidyplomnoi osvity: ekofasylytatyvnyi pidkhid [Deformation and deformalization of educational space in conditions of open postgraduate education: an eco-facilitative approach]. *Vidkryta osvita: innovatsiini tekhnologii ta menezhment – Open education: innovative technologies and management* (pp. 192-197). Kyiv: In-t obdarovanoi dytyny NAPN Ukrainy [in Ukrainian].

6. Gelbak A.M. (2015). Fasylytatorstvo pedahoha yak umova pozytyvnoi pereorientatsii pedahoha na suchasnyi osvithni prostir [Facilitation of the teacher as a condition for the positive reorientation of the teacher to the modern educational space]. *Visnyk pislidyplomnoi osvity: zb. nauk. pr. – Bulletin of postgraduate education: collection of scientific works / University of Management. of Education of the National Academy of Sciences of Ukraine*. 13 (26). pp. 56-58. К. : АТОПОЛ [in Ukrainian].