

УДК 159.925

С. В. ХАРЧЕНКО,

кандидат психологічних наук, доцент, професор
кафедри педагогіки та психології факультету № 3
Харківського національного університету внутрішніх справ;
ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-5149-7892>

ЗМІСТОВНІ СКЛАДОВІ ПРОГРАМИ Й ОСНОВНІ ТЕХНІКИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО

Охарактеризовано складові соціально-психологічного тренінгу соціального інтелекту поліцейських. Використання описаних технік спрямовано на розвиток: адекватного сприйняття емоційної та вербальної експресії партнерів у спілкуванні; розуміння мотивів співрозмовників; вміння передбачити розвиток комунікативної ситуації; вміння донести власну думку до різних за індивідуальними властивостями осіб. Такі техніки можуть бути застосовані в процесі підготовки курсантів у ВНЗ зі специфічними умовами навчання або для післядипломної освіти поліцейських різних підрозділів.

Ключові слова: соціальний інтелект, ділове спілкування, соціально-психологічний тренінг, професійна підготовка поліцейських.

Kharchenko, S.V. (2017), "Content components of the program and main techniques of social and psychological training of a police officer's social mental capacity" ["Zmistovni skladovi prohramy i osnovni tekhniki sotsialno-psykholohichnoho treninhu sotsialnoho intelektu politseiskoho"], *Pravo i Bezpeka*, No. 4, pp. 211–216.

Постановка проблеми. Ділове спілкування посідає все більш значуще місце у професійній діяльності сучасного поліцейського. До органів поліції звертаються мільйони осіб. Так, за даними О. М. Бандурки, у 2016 році діяльність органів поліції тією чи іншою мірою торкнулася більше 12 млн громадян. У ст. 11 закону України «Про Національну поліцію» [1] міститься положення, що «діяльність поліції здійснюється в тісній співпраці та взаємодії з населенням, територіальними громадами та громадськими об'єднаннями на засадах партнерства і спрямована на задоволення їхніх потреб». Ефективній взаємодії поліцейського з населенням, правопорушниками, колегами сприяє розвинутий соціальний інтелект. Він забезпечує отримання й ефективну обробку максимуму інформації про поведінку людей, розуміння мови невербального спілкування, формулювання швидких і точних висновків про суб'єктів спілкування, успішне прогнозування їх реакції в певних умовах тощо.

За даними досліджень (М. М. Монастирний, 2008; наше дослідження, проведене у 2017 році), рівень розвитку здібностей соціального інтелекту курсантів ВНЗ зі специфічними умовами навчання та поліцейських найчастіше відповідає середньому рівню або нижче. Використання соціально-психологічного тренінгу є важливою складовою розвитку здібностей соціального інтелекту поліцейського в процесі фахової підготовки та післядипломної освіти.

Стан дослідження. Для повноцінного розвитку соціального інтелекту особистості полі-

цейського необхідні певним чином організоване розширення соціального досвіду й інтенсивна практика ефективних соціальних взаємодій. Сучасна психологія пропонує значну кількість методів, які сприяють розвитку здібностей соціального інтелекту особистості: психогімнастичні вправи (І. В. Харитонова), навчально-пізнавальні завдання (М. В. Оданович), рольові та ділові ігри (І. Ю. Ісаєва, О. Є. Козлова), соціально-психологічні тренінги (Г. П. Геранюшкіна, М. Л. Тарасенко, С. В. Харченко), кіно-тренінги (І. Н. Верхотурова, С. В. Харченко), читальська діяльність (Н. Ю. Кіселева), тренінги та семінари аксеологічного змісту (Е. З. Івашкевич, Н. О. Михальчук) тощо. Основними обмеженнями щодо застосування вказаних методів у процесі фахової й особливо післядипломної освіти поліцейських є брак часу, невисока мотивація та певні особливості навчальної та професійної діяльності (значне навантаження, жорстка регламентація діяльності, відносини підпорядкування, субординація, обмеження кола спілкування тощо).

Нами були підібрані та в процесі викладання в Харківському національному університеті внутрішніх справ начальних дисциплін «Професійна психологічна підготовка поліцейських», «Психологія управління», «Ефективна комунікація» тощо апробовані вправи соціально-психологічного тренінгу, які можуть бути застосовані тренером-психологом під час проведення повноцінного соціально-психологічного тренінгу соціального інтелекту для курсантів ВНЗ із специфічними умовами навчання та поліцейських

різних підрозділів або як окремі вправи під час проведення практичних занять.

Метою статті є характеристика апробованих автором складових соціально-психологічного тренінгу здібностей соціального інтелекту, які можуть бути використані тренером-психологом під час професійної підготовки поліцейських.

Виклад основного матеріалу. Соціально-психологічний тренінг соціального інтелекту найбільшою мірою спрямований на розвиток у поліцейських таких здібностей:

– адекватно сприймати емоційні реакції та вербальну експресію партнерів у процесі ділового спілкуванні;

– правильно розуміти мотиви співрозмовників і свій вплив на розгортання ситуації взаємодії;

– ефективно передбачати розвиток комунікативної ситуації;

– висловлюватися зрозуміло для різних за індивідуальними властивостями осіб.

За несприятливих умов для проведення тренінгу (робота з декількома групами одночасно; робота у групах, які завеликі або, навпаки, замалі за кількістю учасників; технічні недоліки організації, наприклад, незручне приміщення, обмеження щодо розташування учасників тощо) тренер-психолог з описаних складових може скласти найбільш відповідний ситуації сценарій проведення тренінгу, окремого тренінгового заняття або використати лише окремі вправи. Найбільш ефективним, як свідчать літературні дані та власний практичний досвід, є включення до програми тренінгу міні-лекції, вправ на індивідуальну роботу, роботу в малих групах (4–5 осіб) та роботу всієї групи (оптимальною, на нашу думку, є група в 12, 15 або 16 осіб, за такої кількості забезпечена достатня варіативність особистісного досвіду учасників, така група вдало поділяється на малі групи, тренер без зайвої напруги контролює процес роботи та динаміку в групі), групових дискусій; рольових ігор (використання обмежується наявністю сприятливого клімату в групі та акторськими здібностями учасників). Якщо є можливість проведення повноцінного тренінгу, тренеру доцільно варіювати завдання з відеофрагментами та без їх застосування; вправи, в яких учасники працюють у малих групах (краще використовувати 1–2 за тренінговий день). Тренеру необхідно мотивувати учасників такою думкою: «Щоб дійсно щось знати, необхідно це зробити».

У процесі роботи тренеру необхідно прагнути сформулювати в учасників тренінгу цілісне уявлення щодо емоцій, станів, мотивів у процесі комунікації тощо, що є важливим для забезпечення швидкості прийняття рішення в процесі

комунікації (надмірна рефлексія в процесі спілкування є зайвою). На нашу думку, визначення учасниками тренінгу певних «маркерів» ідентифікації, усвідомлення окремих феноменів спілкування («На які ознаки спиралися, щоб дійти такого висновку?») в групах курсантів і молодих працівників, яким потрібно розвивати аналітичну складову соціального пізнання та формувати певні алгоритми, є припустимим і навіть бажаним. Працівникам із певним досвідом роботи більш важливим є зменшення впливу стереотипів у процесі пізнання соціальних явищ, що виникають у професійній діяльності, тому після оцінки рівня знань та ефективності їх використання акцент у тренінгу необхідно зосереджувати на усвідомленні варіативності поведінки людей, її полімотивованості («А про що ще це може свідчити?», «Які мотиви або наслідки є ще, менш можливі?»). Слід додати, що розвинений соціальний інтелект є одним з ресурсів для зменшення вірогідності емоційного вигорання в осіб, які працюють у сфері «людина – людина» (М. С. Кайдин, 2012).

Зауважимо, що ефективність технік соціально-психологічного тренінгу визначалася нами на основі спостереження певної динаміки в учасників та їх суб'єктивної думки щодо корисності, наявності ефекту тощо. З метою збереження часу ми пропонуємо норми роботи групи визначати тренеру; учасники, як правило, погоджуються із загальноприйнятими правилами поведінки під час соціально-психологічного тренінгу, тому що вони, загалом, відповідають нормам цивілізованого спілкування.

У процесі роботи доцільно використовувати відео. Нами застосовувалися фрагменти науково-популярних фільмів із психології (найчастіше – «Head games»), які наявні у вільному доступі у відео-хостингової компанії «Ютуб», про що учасникам повідомлялося.

Міні-лекція під час соціально-психологічного тренінгу соціального інтелекту має розкривати такі питання:

- 1) сутність поняття «соціальний інтелект», його місце в процесі ефективного ділового спілкування та професійної діяльності;
- 2) вікові особливості соціального інтелекту;
- 3) особливості соціального інтелекту осіб з особливими потребами;
- 4) особливості соціального інтелекту психічно хворих;
- 5) важливі особливості соціального інтелекту іноземних громадян, особливо з культурними традиціями, які істотно відрізняються від наших;
- 6) вплив на характер сприйняття та переробки комунікативної інформації інших чинників (місце проживання, емоційний стан тощо).

Залежно від змісту професійної діяльності поліцейських більша увага має бути приділена тому або іншому питанню.

Техніки соціально-психологічного тренінгу здібностей соціального інтелекту поліцейських, які виконуються всією групою.

«Весілля». Групі демонструється уривок з фільму «Жесты. Детектор правды», в якому показано реєстрацію шлюбу в РАГСі. Учасники мають відповісти на такі запитання: «Як, на Вашу думку, складеться доля подружжя?», «Які ознаки дозволили Вам дійти до цього висновку?». Тренер узагальнює думки учасників і пропонує додивитися фрагмент, в якому показано долю подружжя. Після цього підбивається підсумок щодо ознак неправдивої поведінки.

Основна мета вправи – актуалізація знань і навичок учасників щодо розпізнання нещирості, визначення «маркерів», на які слід звертати увагу під час ідентифікації емоційного стану.

Коментарі: вправа не потребує додаткової мотивації учасників від тренера щодо виконання, вони активно включаються в роботу та, як правило, успішно визначають ознаки нещирості героїв показаного відеофрагменту.

«Встановлення автора». Учасники мають написати твір або, якщо це дуже складно, скласти 10 речень на тему, яка не є близькою для більшості з них. Ми пропонуємо використовувати тему «Юнак–саксофоніст» [2]. Учасників просять писати розбірливо й обов'язково підписати власним ім'ям або ім'ям і по-батькові. Якщо виникає питання, чи будуть це читати, необхідно відповісти, що так, будуть. Після закінчення написання твору або складання речень, тренер збирає аркуші, перемішує їх, пропонує учасникам розташуватися так, щоб усім було видно один одного, та зачитує твори. Учасникам необхідно спостерігати за оточуючими, встановити автора та повідомити про це тренера, обов'язково необхідно вказати, на чому така думка ґрунтується.

Основна мета вправи – розвинення здібності фіксувати зміну емоційної експресії інших людей, здатності контролювати власні емоційні реакції.

Коментарі: недоцільно проводити вправу, якщо група замала за кількістю або учасники знайомі тривалий час, впізнання автора в цих випадках є надлегким, тому виконання вправи не досягає поставленої мети. Вправа викликає в учасників позитивні емоції, підвищує активність. За недостатньої мотивації окремі учасники інколи відмовляються писати твір або складати речення; якщо тренеру не вдається переконати такого учасника, необхідно видалити його з аудиторії на час проведення вправи.

Якщо група велика та більш-менш рівна за кількістю чоловіків і жінок, то чоловікам пропонується для написання тема «Юнак–саксофоніст», а жінкам – «Дівчина–саксофоніст». Важливим є те, щоб учасники бачили один одного на другому етапі вправи, коли тренер зачитує тексти. Якщо автора якогось тексту не вдається встановити, наприклад, коли людина є малоемоційною або добре контролює свою міміку, пантоміміку тощо, тренеру доцільно зробити вигляд, що він щось не може розібрати, помилитися в тексті, що може спровокувати емоційні реакції автора, або прочитати цей твір вдруге наприкінці вправи, коли більшість авторів вже ідентифіковані.

«Встановлення емоційного стану та прогнозування його наслідків». Учасникам показують відеофрагмент, в якому людина переживає певні емоції. Необхідно визначити, яка подальша поведінка найбільш вірогідна для цієї людини та які її емоційні переживання.

Основна мета вправи – розвинення здібностей розуміти емоційну експресію та передбачати розвиток соціальної ситуації.

Коментарі: відеофрагментів з різними емоційними станами людей протягом тренінгу можна показувати декілька залежно від наявності часу та необхідності розвитку цих здібностей. Найбільш важливими емоціями для відпрацювання є агресія, страх і горе.

«Хто це?». Учасники групи отримують аркуші, на кожному з яких написано ім'я іншого учасника. Кожен учасник має написати 10 будь-яких характеристик цієї людини (фізичних, соціальних тощо, але перевагу слід надавати психологічним рисам), за якими інші учасники могли б її впізнати. Бажано не використовувати особисту інформацію і таку, що може скривдити. Учасникам повідомляється, що «портрети» деяких з них не будуть прочитані, а «портрети» деяких складають декілька осіб. Тренер зачитує характеристики, учасники групи намагаються впізнати, про кого йдеться. Наприкінці вправи можна дати учасникам можливість висловитися з приводу почутих характеристик.

Основна мета вправи – розвинення вміння формулювати чіткі судження про оточуючих, розуміння того, яке враження на людей вони здійснюють.

Коментарі: тренеру бажано не пропонувати для складання портрету тих осіб, які мають особливі прикмети. Якщо певні «портрети» містять некоректну інформацію, то їх не слід оприлюднювати. Цю вправу більш доцільно проводити з молодими працівниками, для більш досвідчених вона нецікава. Також її слід проводити тоді, коли учасники вже познайомилися один з одним.

«Що про мене думають оточуючі» (модифікація вправи з [3, с. 133]). Учасники групи мають написати 10 характеристик-вражень, які про них могли б написати інші учасники. Тренер зачитує характеристики, а учасники групи намагаються впізнати, про кого йдеться.

Основна мета вправи – розвинення розуміння того, яке враження на людей складає особа.

Коментарі: недоцільно проводити в групах, учасники яких знайомі тривалий час, вправа може актуалізувати застарілі конфлікти, вирішення яких не є метою тренінгу.

«Клоун». Учасники групи дивляться частину відеофрагменту, в якому клоун на одноколісному велосипеді їздить територією студентського містечка; людей на території багато, вони вільно пересуваються та розмовляють по мобільних телефонах. Тренер питає учасників: «Чому я показав вам це відео?». Після відповідей учасники групи дивляться відео далі, де з'ясовується, що на яскраво вдягнутого клоуна на велосипеді майже ніхто не звертав увагу.

Основна мета вправи – розвинення здібності передбачати наслідки поведінки, розуміння негативного впливу використання мобільних засобів зв'язку на сприйняття.

Коментарі: учасники групи мають зрозуміти, що використання мобільних телефонів істотно звужує коло сприйняття, що зумовлює, зокрема, недоліки в показаннях свідків.

«Збираємо стілець». Учасникам демонструється відео експерименту, на якому учасники виконують завдання в різних умовах: 1) коли ніхто не заважає; 2) коли під час дій ведеться діалог; 3) коли під час дій дівчина розмовляє по мобільному телефону. Дуже коротко обговорюється побачене.

Основна мета вправи – розвинення здібностей розуміти емоційну експресію, передбачати наслідки поведінки, розуміти негативний вплив використання мобільних засобів зв'язку на діяльність оточуючих.

Коментарі: вправа проводиться за наявності часу. Висновки для учасників очевидні; як правило, використання ними мобільних телефонів стає більш етичним.

«Виконання інструкції». Два учасники встають спинами один до одного. Перший учасник отримує аркуш, на якому намальовані різні за розміром прості геометричні фігури, та має донести до партнера зображену інформацію, другий учасник без уточнюючих запитань повинен максимально точно відтворити малюнок на своєму аркуші.

Основна мета вправи – розвинення вміння висловлюватися зрозуміло, демонстрація необхідності зворотного зв'язку в процесі взаємодії.

Коментарі: вправа виконується в невеликій за кількістю осіб групі, всі учасники якої повинні бачити процес виконання парою завдання.

Техніки соціально-психологічного тренінгу здібностей соціального інтелекту поліцейських, які виконуються в малих групах.

«Мотиваційний аналіз ситуації» [4]. Учасники тренінгу отримують опис ситуації конфліктної взаємодії на роботі, яка має досить тривалий характер. Учасники в групах визначити мотиви поведінки героїв наведеної ситуації та запропонувати ефективні шляхи вирішення конфлікту. Наприкінці вправи в процесі групової дискусії обов'язково визначається: 1) які мотиви персонажів є найбільш вірогідними; 2) які рекомендації є найбільш адекватними для вирішення ситуації.

Основна мета вправи – розвинення здібностей розуміти мотиви поведінки та передбачати наслідки розвитку ситуації взаємодії.

Коментарі: для учасників тренінгу, які є керівниками або входять до групи кадрового резерву, доцільно підготувати ситуацію, пов'язану зі стосунками «керівник – підлеглий», для інших – ситуацію, пов'язану зі стосунками з колегами. Запропонована для аналізу ситуація може бути як однаковою, так і різною для всіх груп.

«Поясни іншому». Учасникам груп необхідно переформулювати текст із метою пояснити зміст повідомлення (використовується текст орієнтування з розшуку) людині з певної соціальної групи – малій дитині, людині з хімічною залежністю, особі з обмеженими можливостями та ін. Після виконання завдання представники інших груп оцінюють пояснення тексту за критерієм «Чи зрозуміє текст звичайний представник того прошарку населення, для якого його підготували?».

Основна мета вправи – розвинення вміння висловлюватися зрозуміло для різних за індивідуальними властивостями осіб.

Коментарі: запропонований для переформулювання текст може бути як однаковим, так і різним для всіх груп. Тренер повинен звертати увагу на адекватність «перекладу», наприклад, зріст 164 см є середнім для жінок, але маленькою дитиною правильно сприйматися це не буде, так само стосовно віку особи тощо. Учасники можуть у ході дискусії вносити пропозиції щодо переформулювання тексту, обґрунтовувати, чому їх варіант є кращим.

«Неправомірні дії поліцейського». Учасникам демонструється фрагмент із запису відеофіксатора, де зафіксований випадок із водієм, який був зупинений поліцейським; при цьому поведінка поліцейського не відповідала вимогам, була неправомірною та викликала широкий резонанс у ЗМІ. Після перегляду першого

фрагменту учасники в групах повинні окреслити план дій щодо реагування керівництва на цей випадок. Після роботи груп представники кожної оприлюднюють цей план, відбувається групова дискусія, метою якої є складання оптимального алгоритму дій. Після цього учасникам демонструється другий фрагмент, де показана інформація щодо реагування на цю подію, а саме прес-конференція керівництва ДАІ в Запорізькій області, оприлюднена «TEZIS TV». Учасникам необхідно знайти та вказати на помилки керівництва щодо вирішення ситуації та проведення прес-конференції.

Основна мета вправи – розвинути здібності передбачати наслідки поведінки.

Коментарі: вправу доцільно проводити, перш за все, з керівниками та особами, які висувуються на керівні посади. Тренеру важливо, щоб учасники групи склали обґрунтований план комплексних дій, який враховуватиме такі дії: з'ясувати, що сталося; визначити,

як реагувати на дії підлеглого; призначити профілактичні заходи щодо недопущення неправомірних дій працівниками певного підрозділу в майбутньому; визначити, яким чином донести до громадськості про вжиті заходи.

Відео для вправи було вибрано через те, що у першому фрагменті ситуація була досить зрозумілою, а проведена керівництвом конференція мала дуже багато очевидних помилок.

Висновки. У статті нами були охарактеризовані складові соціально-психологічного тренінгу соціального інтелекту, які можуть бути застосовані тренерами-психологами в процесі підготовки курсантів у ВНЗ із специфічними умовами навчання або під час підвищення кваліфікації поліцейських різних підрозділів. У подальшому доцільною є розробка техніки соціально-психологічного тренінгу з метою розвитку здібностей поліцейських ефективно інтерпретувати інформацію про суб'єктів професійної діяльності, представлену в соціальних мережах.

Список бібліографічних посилань

1. Про Національну поліцію : закон України від 02.07.2015 № 580-VIII // База даних «Законодавство України» / Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19> (дата звернення: 26.11.2017).
2. Фопель К. Создание команды. Психологические игры и упражнения. М. : Генезис, 2002. 400 с.
3. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н. Ю. Хрящевой. СПб. : Речь ; Ин-т тренинга, 2004. 256 с.
4. Сидоренко Е. В. Мотивационный тренинг. М. : Речь, 2005. 240 с.

Надійшла до редколегії 20.12.2017

ХАРЧЕНКО С. В. СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЕ КОМПОНЕНТЫ И ОСНОВНЫЕ ТЕХНИКИ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА СОЦИАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА ПОЛИЦЕЙСКОГО

Охарактеризованы компоненты социально-психологического тренинга социального интеллекта полицейских. Использование описанных техник направлено на развитие: адекватного восприятия эмоциональной и вербальной экспрессии партнёров по общению; понимания мотивов собеседников; умения предвидеть развитие коммуникативной ситуации; умения доносить свою мысль до различных по индивидуальным свойствам людей. Такие техники могут быть применены в процессе подготовки курсантов в вузах со специфическими условиями обучения или для последипломного образования полицейских разных подразделений.

Ключевые слова: *социальный интеллект, деловое общение, социально-психологический тренинг, профессиональная подготовка полицейских.*

KHARCHENKO S. V. CONTENT COMPONENTS OF THE PROGRAM AND MAIN TECHNIQUES OF SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL TRAINING OF A POLICE OFFICER'S SOCIAL MENTAL CAPACITY

It has been noted that social mental capacity provides obtaining and efficient processing of maximum information about the behavior of people and groups. Improvement of abilities of social mental capacity of the person takes place with the help of specially organized training.

Suggested by the author techniques of social and psychological training of social mental capacity of police officers are mostly aimed at the development of such abilities: to adequately perceive the emotional reactions of partners within professional communication; correctly understand the motives of the interlocutors; to anticipate the development of a communicative situation; to adequately perceive the verbal expression of interlocutors; correctly understand own influence on the deployment of the situation of interaction; the ability to express oneself clearly for the various individual characteristics of individuals. It has been stressed that in the process of training it is necessary to strive for the participants to have a correct, integral, close to the intuitive understanding of emotions, states, motives in the process of communication, etc. Regarding police officers with experience, we must pay attention to reducing stereotypes in the processes of social phenomena cognition.

It has been noted that the program of social and psychological training of social mental capacity often includes mini-lectures, individual work exercises, activities in small groups (4–5 people) and the activity of the whole group. The author has presented techniques of social and psychological training of

social mental capacity that can be used by psychologist trainers in the process of professional training of cadets in higher educational establishments with specific training conditions or during the advanced training of police officers from different divisions. Techniques of social and psychological training of social mental capacity were selected by the author and tested in the process of teaching at Kharkiv National University of Internal Affairs. From the proposed techniques, the psychologist trainer can compile a scenario of social and psychological training of the abilities of social mental capacity for participants with certain differences within the content of professional activity.

Keywords: *social mental capacity, professional communication, social and psychological training, professional training of police officers.*
