

Джэнджеро Оксана<https://orcid.org/0000-0002-9448-9999>

ResearcherID GPX-3297-2022

Кандидат педагогічних наук, доцент,
доцентка кафедри підвищення кваліфікації
працівників пробації Інституту професійного розвитку,
Пенітенціарна академія України
(Чернігів, Україна) E-mail: odzhen@gmail.com

АРХІТЕКТУРА ДОВІРИ В ОРГАНАХ ПРОБАЦІЇ: РОЛЬ І СПЕЦИФІКА ПРОФЕСІЙНОГО ДІАЛОГУ

Мета роботи. Метою статті є аналіз діалогічної взаємодії як ключового складника професійної діяльності працівників органів пробації. Комунікація інтерпретується крізь метафору «архітектури довіри», де кожен елемент мовленнєвого акту виконує специфічну конструктивну функцію у процесі спілкування пробаціонерів і засуджених. Актуальність дослідження визначається сучасними тенденціями гуманізації системи виконання покарань, що передбачають перехід від формального контролю до змістовної соціально-виховної роботи, ефективність якої залежить від рівня взаємної довіри між фахівцем пробації та підобліковим.

Методологія. У роботі застосовано комплексний підхід, що поєднує елементи нелінійної методології пізнання та діяльнісного аналізу професійної комунікації у сфері пробації. Використано емпіричні методи педагогічного спостереження, самоаналізу комунікативних практик та інтерв'ювання фахівцями пробації. Діяльнісний підхід застосовано для планування та організації процесу професійної взаємодії в пробації, що передбачає врахування індивідуальних потреб клієнта й адаптацію комунікативних стратегій до конкретних ситуацій. Особливу увагу приділено виявленню труднощів у формуванні культури професійного діалогу та наданні рекомендацій персоналу в сучасних умовах гуманізації системи виконання покарань.

Наукова новизна. Наукова новизна дослідження полягає у визначенні конкретних мовленнєвих алгоритмів, що дають змогу фахівцеві трансформувати формальну зустріч у довірчу взаємодію. Автор пропонує розглядати діалог у роботі фахівців пробації як інтеграцію вербальних і невербальних стратегій: активного слухання, емпатійного реагування, аргументованості та уникнення категоричності в судженнях. Розкриває значення критичного й самокритичного діалогу у формуванні внутрішньої мотивації засудженого до позитивних змін. Визначає типові ризики, які можуть руйнувати довіру (комунікативні бар'єри, емоційні вибухи під час суперечок). Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості їх використання під час підготовки та підвищення кваліфікації персоналу пробації для вдосконалення їхньої комунікативної компетентності.

Висновки. Формування довіри є першочерговим завданням у пробаційній діяльності. У роботі з підобліковими фахівці пробації мають чітко розуміти відмінність бесіди й інтерв'ювання: бесіда – це інструмент встановлення емоційного контакту, тоді як інтерв'ювання є методом діагностики потреб і ризиків клієнта. Систематизація комунікативних технік уможливує розгляд їх не лише як засобів передавання інформації, а як інструментів формування довіри, розвитку соціальних навичок та підвищення результативності пробаційної роботи.

Ключові слова: пробація, діалог, професійна компетентність, побудова довіри, комунікативні техніки.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими та/або практичними завданнями. Професійний розвиток фахівців пробації України реалізується на засадах гнучкості, інноваційності та практичної спрямованості. Пенітенціарна академія України сьогодні є єдиним закладом вищої освіти зі специфічними умовами навчання, який здійснює первинну професійну підготовку та підвищення кваліфікації персоналу Державної кримінально-виконавчої служби України, у тому числі працівників Державної установи «Центр пробації», починаючи з 2022 року. У контексті запровадження в Україні правового режиму воєнного стану роль Академії суттєво зросла, оскільки саме безперервний професійний розвиток персоналу пробації є запорукою стійкості та ефективності всієї системи. Статистичні дані свідчать, що навчанням щороку охоплено приблизно 12-15% від загальної чисельності фахівців пробації в Україні. Результати Google-анкетування після проходження курсів підтверджують ефективність навчання: очікування слухачів від навчання виправдалися повною мірою (97% опитуваних). Вибір теми представленої статті зумовлений тим, що більшість слухачів вважають навички ведення діалогу, мотиваційного консультування найважливішими в практичній роботі з підобліковими і потребують теоретичної і практичної інформації про структуру, форми діалогу і їх особливості.

Аналіз основних досліджень і публікацій з порушеної проблеми. У сучасній науковій літературі проблема діалогічного мовлення та його ролі в професійній комунікації розглядається як у вітчизняному, так і в зарубіжному контексті. У вітчизняній психології значний внесок зробили Г. О. Балл, Г. М. Кучинський, Н. В. Чепелева, Т. П. Юрченко, які досліджують психологічні механізми зародження й здійснення діалогу, особливості його різних видів та можливості застосування в навчанні. О. О. Борисов, О. Г. Васильєва досліджували екстралінгвальні, зокрема інтрасуб'єктні та екстра-суб'єктні, чинники, які впливають на формування діалогу [1]. Височан З. Ю. визначила психологічні чинники і компоненти формування діалогічно-комунікативної компетентності майбутніх юристів як важливого складника їхнього професійного та особистісного становлення [2]. Серед іноземних дослідників варто відзначити Рочіо Гарсія-Карріон (University of Deusto, Spain), що аналізує соціальний вплив діалогічного навчання; Джінга Цая, Сідні С. Кеша та колеги (Harvard Medical School, USA), котрі досліджують нейронні механізми людської розмови, та Шенгпенга Цзі з колегами (Zhejiang University, China), які систематизують сучасні моделі діалогового мовлення. Важливим доповненням є праця Е. П. Німасарі, С. Сетіавана, А. Муніра та Сухартоно (Universitas Negeri Surabaya, Індонезія), де систематизовано моделі й підходи до діалогічної освіти та показано особливості їх практичної імплементації в навчальному процесі [5-8]. Сукупність вищезазначених досліджень демонструє багатовимірність проблеми діалогічного мовлення, що охоплює когнітивні, соціальні та психологічні аспекти й має важливе значення для професійної діяльності.

Формулювання мети статті. Мета статті – визначити роль професійного діалогу у створенні конструктивної атмосфери взаємодії та систематизувати специфічні комунікативні техніки, що забезпечують формування довіри між працівником пробації та підобліковим.

Висвітлення процедури теоретико-методологічного та/або експериментального дослідження із зазначенням методів дослідження. Дослідження ґрунтується на емпіричних методах педагогічного спостереження та самоаналізу. Також використовувався діяльнісний підхід під час планування та безпосередньої організації освітнього процесу.

Виклад основного матеріалу дослідження з обґрунтуванням отриманих наукових результатів. У професійній діяльності фахівців уповноважених органів з питань пробації важливу роль відіграє діалогічна (грец. dialogos – бесіда, розмова) мова – форма соціально-мовного спілкування, основа співробітництва і взаєморозуміння між людьми в процесі спільної діяльності. Діалог передбачає безпосередній словесний контакт мовця і слухача (пробаціонера й підоблікового), під час якого відбувається активна мовленнєва взаємодія: висловлення (репліки) одного змінюються висловлюваннями (репліками) іншого, тобто мовець і слухач увесь час міняються ролями. Це природна і простіша за монолог форма спілкування, тому й займає 70% усього мовного спілкування. Діалогічна мова формується під впливом мотивів діяльності, має певну мету і завдання. Мовна поведінка учасників діалогу, як і будь-який вид людської діяльності, складається з програмованих (алгоритмічних) і непрограмованих (евристичних) компонентів [3].

Діалог у сучасній лінгвістиці та психології розглядається як взаємний процес обміну інформацією між двома чи кількома учасниками комунікації, що реалізується у формі запитань та відповідей. Він охоплює розмову й спілкування як складові, а також є різновидом прямої мови, тобто однією з форм відтворення висловлювань іншої особи.

Речення, що промовляють учасники діалогу, називаються репліками. Вони утворюють цілісний ланцюг, у якому взаємозв'язок проявляється через інтонацію, міміку, жести та логіку побудови діалогічного тексту.

Діалогічне спілкування не зводиться до одного з чотирьох видів мовленнєвої діяльності, а є цілісним мовленнєвим актом, у якому говоріння та слухання нерозривно поєднані. Його визначальними ознаками є наявність комунікативного наміру, цілеспрямованість та дотримання правил ведення розмови.

Цілеспрямованість мовленнєвої дії в діалозі – це наявна чи прихована мета мовця (слухача): повідомлення про щось, запитання, наказ, порада, обіцянка тощо.

Щоби досягти своєї мети, кожен зі співрозмовників реалізує свій намір, спонукаючи партнера до певних мовленнєвих дій.

Необхідними для діалогу є правила ведення розмови: повідомлення подається певними частинами; повідомлення відповідає темі розмови; мовлення співрозмовників має бути зрозумілим, послідовним.

Типова структура діалогічної взаємодії включає кілька етапів: встановлення контакту (зорового чи мовленнєвого), початок розмови, розвиток теми через реакції та репліки співрозмовників, а також завершення, що підсумовує сказане.

Істотним для діалогу є той факт, що відповідач знає, про що йдеться (цей аспект є дуже важливим). Саме це визначає граматичну організацію усного діалогічного мовлення та забезпечує його адекватність і ефективність.

Колектив науковців-практиків з Донецького юридичного інституту МВС України, розглядаючи комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції, зосереджує увагу на двох видах діалогу – критичний і самокритичний [4]. Ця інформація є корисною і для фахівців пробації.

1. Самокритичний діалог – внутрішнє самоспілкування, спрямоване на самоаналіз і самооцінку через взаємодію двох «Я» – вчинки, позиції, якості особистості оцінюються з боку внутрішнього «Я». У самокритичному діалозі можуть бути враховані також оцінки інших людей. Це також може бути не лише внутрішній, а й зовнішній процес.

2. Критичний діалог – комунікативно-оціночні дії щодо до негативних явищ чи сторін іншої людини, її діяльності, суспільного життя. Фази критичного діалогу: постановка проблеми, аналіз причин, оцінка дій, що викликали проблеми, конструктивна пропозиція або висловлення позиції щодо розв'язання проблеми, відповідна реакція того, хто підлягає критиці, або підтримка позиції того, хто критикує.

У критичному діалозі можливі прояви опору, рішучого опору, емоційного вибуху, які не завжди підпорядковуються морально-етичним нормам спілкування. Результат критичного діалогу може бути неоднозначним. Проте позитивного результату можливо досягти за умов використання аргументації, знаходження правильного тону спілкування [4, 43].

До ключових умов, що забезпечують ефективність діалогу в пробаційній діяльності, належать готовність і бажання співрозмовників висловити власну позицію щодо актуальної проблеми, відкритість до сприйняття та оцінки точки зору партнера, налаштованість на продуктивну взаємодію, а також наявність спільної основи поряд із певними відмінностями в підходах до її розв'язання.

Діалог у сфері пробації розглядається як цілісний мовленнєвий акт, що поєднує говоріння та слухання й спрямований на досягнення соціально-педагогічного ефекту. Ефективність такої взаємодії залежить від рівня комунікативної компетентності обох учасників та від дотримання правил, які забезпечують довіру й продуктивність спілкування.

Для працівника пробації комунікативна стратегія передбачає демонстрацію поваги й доброзичливості, уникнення категоричності в судженнях, скромність у самооцінках та ненав'язливість у викладі власних позицій. Його мовлення має бути логічним і послідовним, орієнтованим на створення психологічного комфорту для клієнта, підтримку інтересу до теми розмови та стимулювання активності. Важливим є добір стилю мовлення відповідно до ситуації та особливостей співрозмовника, а також використання невербальних засобів (жестів і міміки), які сприяють довірі та не викликають напруження.

Для засудженого як слухача правила діалогу полягають у готовності приділити час на уважне вислуховування працівника, терпляче й з повагою ставитися до його слів, не перебивати, а дати можливість висловитися повністю. Важливою є відкритість до самовираження, демонстрація власної активності в розмові та застосування вербальних і невербальних засобів психологічної підтримки, що засвідчують залученість у комунікацію.

Таким чином, дотримання зазначених комунікативних стратегій забезпечує не лише ефективність діалогу, а й сприяє формуванню довіри, розвитку соціальних навичок та підвищенню результативності пробаційної роботи.

Однією з найважливіших форм професійного діалогу працівників пробації із засудженими є бесіда. Вона не лише забезпечує обмін інформацією, а й виступає інструментом побудови довіри, формування мотивації до змін та підтримки процесу ресоціалізації. На відміну від формального інструктажу, бесіда передбачає рівноправне спілкування, у якому обидві сторони мають можливість висловити свої думки, поставити запитання та знайти спільні рішення.

Ефективна бесіда має чітку структуру. На підготовчому етапі працівник пробації визначає тему розмови, формулює її мету та складає план. Це дає змогу передбачити можливі суперечливі моменти й уникнути непорозумінь. Початок бесіди має особливе значення: саме тут встановлюється контакт із клієнтом, створюється атмосфера доброзичливості та довіри. Важливо відразу окреслити тему й послідовність питань, щоб клієнт розумів логіку розмови та відчував себе залученим.

Далі йде етап інформування, коли працівник пробації передає клієнтові необхідні відомості. Інформація має бути чіткою, професійною та стислою, але водночас зрозумілою й доступною. У цей момент важливо ставити уточнювальні запитання, щоб переконатися, що клієнт правильно сприйняв повідомлене.

Найскладнішим етапом є аргументування. На цьому етапі працівник пробації має використовувати достовірні дані, коректно пояснювати позицію та водночас урахувати реакцію клієнта. Аргументи повинні не тиснути, а переконувати, допомагати підобліковому усвідомити важливість дотримання умов пробації та власної відповідальності.

Завершення бесіди має бути конструктивним і позитивним. Працівник підсумовує розмову, узгоджує подальші кроки та залишає клієнта з почуттям підтримки й готовності рухатися вперед.

У процесі бесіди можливі різні варіанти розвитку діалогу. Це може бути розпитування клієнта з метою отримання інформації про його життєву ситуацію, повідомлення важливих відомостей (наприклад, про ресурси соціальної підтримки чи умови виконання пробаційних програм), а також уважне слухання, яке створює атмосферу довіри й демонструє емпатію.

Техніка розпитування полягає в поступовому стимулюванні підоблікового до висловлювань: спочатку працівник налаштовує його на тему, потім створює почати говорити, підтримує розгорнуте висловлювання та уточнює отриману інформацію. Техніка інформування передбачає формування установки на сприйняття, виклик інтересу до проблеми та послідовне викладення сутності

інформації. Техніка слухання, своєю чергою, включає мобілізацію уваги, перефразування, розуміння емоційного стану клієнта та емпатійне ставлення до його переживань.

Форми бесіди можуть бути різними. Найчастіше в пробації використовується індивідуальна бесіда, коли працівник працює з одним клієнтом. У груповій бесіді можна обговорювати спільні проблеми та формувати навички взаємної підтримки. Колективна бесіда застосовується рідше, здебільшого у навчальних чи тренінгових програмах для клієнтів пробації.

Особливою формою діалогу, що передбачає цілеспрямовану розмову працівника пробації з підобліковим, є інтерв'ювання. На відміну від бесіди, інтерв'ю має більш структурований характер і використовується для отримання конкретної інформації про життєву ситуацію засудженого, його потреби та проблеми. Важливо поєднувати професійну точність із доброзичливим ставленням, адже клієнт може сприймати інтерв'ю як контроль чи перевірку. Завдання фахівця пробації полягає в тому, щоб перетворити інтерв'ю на інструмент підтримки, показати зацікавленість у житті клієнта та створити атмосферу довіри.

Обговорення є формою діалогу, що передбачає участь кількох осіб у спільному аналізі проблеми. У пробації обговорення може застосовуватися на етапі, коли клієнт разом із працівником пробації розглядають питання ресоціалізації, планування майбутнього чи вирішення конфліктних ситуацій. Пробаціонер пояснює засудженому етапи індивідуальної програми, наголошує на важливості дотримання умов та водночас вислуховує його побоювання чи пропозиції. Тут важливо поєднати логічність викладу з психологічною підтримкою, щоб клієнт відчував залученість у процес.

В окремих випадках під час взаємодії фахівців пробації з підобліковими діалог може перетворитися на суперечку – найбільш напружену форму діалогу, адже вона передбачає словесне змагання між учасниками, де кожен захищає свою точку зору. Це може виникнути тоді, коли клієнт чинить опір вимогам або не погоджується з оцінкою пробаціонера. Завдання фахівця полягає у тому, щоб зберегти коректність, уникати категоричності та використовувати аргументи, які не принижують клієнта, а допомагають йому усвідомити наслідки власних дій. Тож на курсах у роботі з молодими фахівцями пробації наголошуємо, що суперечка не повинна перетворюватися на конфлікт – вона має залишатися в межах професійного діалогу, де головною метою є пошук рішень, а не перемога над співрозмовником.

Висновки з дослідження і перспективи подальших наукових розвідок. Інтерв'ю, обговорення та суперечка становлять різні форми діалогічної взаємодії, які працівники пробації застосовують залежно від конкретної ситуації. Кожна з них має власні функціональні особливості, проте всі вони спрямовані на досягнення спільної мети – формування довіри, підтримку клієнта та створення умов для його ресоціалізації. Бесіда у цьому контексті постає не лише як форма комунікації, а як ключовий інструмент професійної діяльності фахівців пробації. Вона поєднує інформування, постановку запитань та активне слухання, забезпечуючи атмосферу співпраці й психологічного комфорту. Саме завдяки такій інтеграції бесіда стає основою для побудови довірливих стосунків між працівником і засудженим. Перспективами подальшого дослідження є розгляд особливостей різних видів запитань під час мотиваційного інтерв'ювання, а також прийомів і технік активного слухання.

References

1. Борисов О., Васильєва О. Ключові параметри діалогічної взаємодії. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Філологічна»*. 2014. Вип. 48. С. 156–158.
Borysov, O., & Vasyliieva, O. (2014). Kliuchovi parametry dialohichnoi vziaiemodii [Key parameters of dialogic interaction]. *Naukovi zapysky Natsionalnoho universytetu «Ostrozka akademiia». Serii «Filolohichna» – Scientific Notes of the National University of Ostroh Academy. «Philology» Series*. 48. 156–158. [In Ukrainian].
2. Височан З. Психологічні чинники і компоненти формування діалогічно-комунікативної компетентності майбутніх юристів. *Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору*. 2020. № 87 (II). С. 90–99. URL: <https://osvita.eeipsy.org/index.php/eeip/article/view/424> (дата звернення: 30.04.2026).
Vysochan, Z. (2020). Psykholohichni chynnyky i komponenty formuvannia dialohichno-komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh yurystiv [Psychological factors and components of forming the dialogic-communicative competence of future lawyers]. *Vyshcha osvita Ukrainy u konteksti intehratsii do yevropeiskoho osvithnoho prostoru – Higher Education in Ukraine in the Context of Integration into the European Higher Education Area*. 87(II). 90–99. Retrieved from: <https://osvita.eeipsy.org/index.php/eeip/article/view/424> [In Ukrainian].
3. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. Київ: ФОРМ Гуляєва В. М., 2022. 228 с.
Kaliuzhka, N. S. (2022). Etyka profesiinoho i dilovoho spilkuvannia [Ethics of professional and business communication]: navchalno-metodychnyi posibnyk. Kyiv: FOP Huljaieva V. M. 228. [In Ukrainian].
4. Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції: навчальний посібник / В. М. Бесчастний, Г. В. Мухіна, О. О. Новікова; за ред. В. М. Бесчастного. Київ: ВД «Дакор», 2017. 204 с. URL: <https://rep.dnuvs.ukr.education/server/api/core/bitstreams/c8b6a594-bb00-48e8-b54e-c8452d114c50/content> (дата звернення: 03.05.2026).

- Beschastnyi, V. M., Mukhina, H. V., & Novikova, O. O. (2017). *Komunikatyvni ta psykhologichni aspekty pidhotovky fakhivtsiv dlia Natsionalnoi politsii* [Communicative and psychological aspects of training specialists for the National Police]. V. M. Beschastnyi (Ed.). Kyiv: VD «Dakor». 204. Retrieved from: <https://rep.dnuvs.ukr.education/server/api/core/bitstreams/c8b6a594-bb00-48e8-b54e-c8452d114c50/content> [In Ukrainian].
5. Cai, J., Hadjinicolaou, A. E., Paulk, A. C., Cash, S. S., et al. (2025). Natural language processing models reveal neural dynamics of human conversation. *Nature Communications*. Vol. 16. Article 3376. Retrieved from: <https://doi.org/10.1038/s41467-025-58620-w>.
 6. García-Carrión, R., López de Aguilera, G., Padrós, M., Ramis-Salas, M. (2020). Implications for Social Impact of Dialogic Teaching and Learning. *Frontiers in Psychology*. Vol. 11. Article 140. Retrieved from: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00140>.
 7. Ji, S., Chen, Y., Fang, M., et al. (2024). WavChat: A Survey of Spoken Dialogue Models. Retrieved from: <https://arxiv.org/pdf/2411.13577>.
 8. Nimasari, E. P., Setiawan, S., Munir, A., & Suhartono (2023). The Dialogic Education: Models, Approaches, and its Implementation. *ELITE JOURNAL*. Vol. 5(2). 389–402. Retrieved from: <https://www.elitejournal.org/index.php/ELITE/article/view/149>.

Dzhendzhero Oksana

<https://orcid.org/0000-0002-9448-9999>
ResearcherID GPX-3297-2022

PhD in Education, Associate Professor,
Associate Professor of the Department for the Professional Development
of Probation Officers Institute of Professional Development,
Penitentiary Academy of Ukraine
(Chernihiv, Ukraine) E-mail: odzhen@gmail.com

ARCHITECTURE OF TRUST IN PROBATION AUTHORITIES: THE ROLE AND SPECIFICITY OF PROFESSIONAL DIALOGUE

The purpose of the article is to analyze dialogic interaction as a key component of the professional activity of probation staff. Communication is interpreted through the metaphor of the «architecture of trust», where each element of the speech act performs a specific constructive function in the process of interaction between probation officers and probationers. The relevance of the study is determined by current trends in the humanization of the penitentiary system, which involve a transition from formal control to meaningful social and educational work, the effectiveness of which depends on the level of mutual trust between the probation specialist and the client.

Methodology. The paper employs an integrated approach combining elements of non-linear cognition methodology and activity-based analysis of professional communication in the field of probation. Empirical methods of pedagogical observation, analysis of conversation protocols, self-analysis of communicative practices, and interviewing by probation specialists were used. The activity-based approach was applied to plan and organize the process of professional interaction in probation, which involves considering the individual needs of the client and adapting communication strategies to specific situations. Particular attention is paid to identifying difficulties in forming a culture of professional dialogue and providing recommendations to personnel in the modern context of humanizing the system of execution of punishments.

Scientific novelty. The scientific novelty of the study lies in the definition of specific linguistic algorithms that allow a specialist to transform a formal meeting into a trust-based interaction. The author proposes to consider dialogue in the work of probation specialists as an integration of verbal and non-verbal strategies: active listening, empathic response, reasoning, and avoidance of categorical judgments. The article reveals the significance of critical and self-critical dialogue in forming the internal motivation of the offender for positive changes. It identifies typical risks that can destroy trust (communication barriers, emotional outbursts during arguments). The practical significance of the results lies in the possibility of their use during the training and professional development of probation staff to enhance their communicative competence.

Conclusions. Building trust is a primary task in probation activities. In working with probationers, specialists must clearly understand the difference between conversation and interviewing: conversation is a tool for establishing emotional contact, while interviewing is a method for diagnosing the client's needs and risks. The systematization of communicative techniques allows them to be viewed not only as means of information transfer but as tools for building trust, developing social skills, and increasing the effectiveness of probation work.

Key words: probation; dialogue; professional competence; building trust; communicative techniques.

Стаття надійшла до редакції 04.04.2026

Рецензент: доктор філологічних наук, професор **Ольга Новікова**