

**МВС УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

О.М. Цільмак, С.І. Яковенко

**ПРОФЕСІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПІДГОТОВКА
ПРАЦІВНИКІВ
ПІДРОЗДІЛІВ ГРОМАДСЬКОЇ БЕЗПЕКИ**



Одеса-2012

УДК 159.923:371.13:351.74/.75 (075.8)
ББК 88.52:67.401.133 (я7)
Ц.609

Схвалено та рекомендовано до друку Науково-методичною радою та Вченою радою Одеського державного університету внутрішніх справ (протокол № 15 від 17.06.2011 та № 1 від 15.09.2011), Департаментом кадрового забезпечення МВС України (лист № 6/7-6060 від 22.12.2011)

Рецензенти:

*доктор юридичних наук, професор,
заслужений діяч науки та техніки **Берназ В.Д.**
(Одеський державний університет внутрішніх справ)
доктор соціологічних наук, професор **Подшивалкіна В.І.**
(Одеський національний університет ім. І.І. Мечникова)
заступник начальника УПП – начальник
ВДІМ ГУМВС України в Одеській області
полковник міліції **Мартинюк В.Я.***

Цільмак О.М., Яковенко С.І. Професійно-психологічна підготовка працівників підрозділів громадської безпеки. [Текст] : підручник. / О.М. Цільмак, С.І. Яковенко. – Одеса: ОДУВС, 2012. – 140 с. – з іл.

Підручник призначений для опанування курсантами ВНЗ МВС України та працівниками підрозділів громадської безпеки навчального матеріалу дисципліни «Професійно-психологічна підготовка працівників підрозділів громадської безпеки».

У ньому розкриваються основні теми, що пов'язані з діяльністю працівників громадської безпеки та торкаються загальної, вікової, юридичної психології, психології особистості, спілкування і психологічного впливу, конфліктології.

Підручник буде корисний майбутнім юристам, психологам, працівникам підрозділів громадської безпеки та викладачам ВНЗ МВС України.

УДК 159.923:371.13:351.74/.75 (075.8)
ББК 88.52:67.401.133 (я7)
Ц.609

Цільмак О.М., Яковенко С.І. 2012,
© ОДУВС

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	3
РОЗДІЛ I. УВЕДЕННЯ В ПРОФЕСІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНУ ПІДГОТОВКУ ПРАЦІВНИКІВ ПІДРОЗДІЛІВ ГРОМАДСЬКОЇ БЕЗПЕКИ	8
Вступ	9
1.1. Загальнотеоретичні основи професійно-психологічної підготовки	9
1.2. Функціональні напрямки діяльності дільничних інспекторів міліції	11
1.3. Професійно важливі якості дільничного інспектора міліції	17
1.4. Професійна деформація працівників підрозділів громадської безпеки та шляхи її подолання	19
Висновки за розділом	24
Список використаних джерел	24
Питання та завдання для самоперевірки та контролю засвоєння знань	25
РОЗДІЛ II. ПІЗНАННЯ ПСИХОЛОГІЇ ОСОБИСТОСТІ	27
Вступ	28
2.1. Основні характеристики акцентуацій характеру й темпераменту	30
2.2. Прийоми психологічного впливу на осіб різних типів акцентуації	57
Висновки за розділом	60
Список використаних джерел	61
Питання та завдання для самоперевірки та контролю засвоєння знань	61
Список рекомендованої літератури	61
РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ГРОМАДСЬКОЇ БЕЗПЕКИ	63
Вступ	64
3.1. Загальнотеоретичні основи форм і методів спілкування	65

3.2. Попередня підготовка працівників громадської безпеки до комунікативної взаємодії з об'єктами правоохоронної діяльності	68
3.3. Установлення контакту та довірливих стосунків із об'єктами професійного інтересу	73
3.4. Психологічні особливості здобуття інформації, що становить правоохоронний інтерес	83
3.5. Аудіовізуальна психодіагностика брехні під час спілкування	87
3.6. Основні правила телефонного спілкування	93
3.7. Психологічні особливості спілкування з особами різних типів акцентуацій характеру та темпераменту	94
Висновки за розділом	99
Список використаних джерел	99
Питання та завдання для самоперевірки та контролю засвоєння знань	100
Список рекомендованої літератури	102
РОЗДІЛ IV. ОСОБЛИВОСТІ ПРОФІЛАКТИЧНОЇ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ ГРОМАДСЬКОЇ БЕЗПЕКИ З ДИСФУНКЦІОНАЛЬНИМИ СІМ'ЯМИ	103
Вступ	104
4.1. Неблагополучні сім'ї та їх класифікація	104
4.2. Алгоритм дій щодо виявлення дільничним інспектором міліції дисфункціональних сімей	108
Висновки за розділом	113
Список використаних джерел	113
Питання та завдання для самоперевірки та контролю засвоєння знань	114
Список рекомендованої літератури	114
РОЗДІЛ V. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВ'ЯЗАННЯ ПРАЦІВНИКАМИ ГРОМАДСЬКОЇ БЕЗПЕКИ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ	115
Вступ	116
5.1. Причини подружніх конфліктів	117

5.2. Алгоритм дій дільничних інспекторів міліції щодо вирішення сімейних конфліктів	122
5.3. Психологічні особливості вирішення сусідських конфліктів	127
Висновки за розділом	130
Список використаних джерел	131
Питання та завдання для самоперевірки та контролю засвоєння знань	131
Список рекомендованої літератури	132
ПІСЛЯМОВА	133
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	134
ПОКАЖЧИКИ	139

ПЕРЕДМОВА

Професійно-психологічна підготовка працівників громадської безпеки є початковою сходинкою на шляху професійного самовдосконалення. Її метою є розвиток і формування у працівників підрозділів громадської безпеки професійно-психологічної готовності до правоохоронної діяльності.

Міліція громадської безпеки – це структурний підрозділ міліції у системі органів внутрішніх справ України, діяльність якого спрямовано на забезпечення особистої безпеки громадян, охорону громадського порядку та громадської безпеки, запобігання й припинення злочинів і адміністративних правопорушень, розкриття злочинів, у справах яких провадження попереднього слідства не обов'язкове, а також надання в межах компетенції міліції допомоги громадянам, посадовим особам, підприємствам, установам, організаціям і громадським об'єднанням¹.

Організаційна будова міліції громадської безпеки залежить від її функціонального призначення та наявних рівнів управління, які відповідають адміністративно-територіальному устрою держави. Внутрішня структура міліції громадської безпеки ґрунтується на лінійному принципі її організації та діяльності (лінійна спеціалізація й відповідне підпорядкування), згідно з яким утворюють і функціонують структурні підрозділи цієї служби за окремими напрямками їх діяльності.

Відповідно до типової структури органів внутрішніх справ України до міліції громадської безпеки належать: адміністративна служба міліції (включає підрозділи охорони громадського порядку, дільничних інспекторів міліції, підрозділи з питань радіоактивного забруднення, підрозділи охорони й забезпечення карантинних і ветеринарно-санітарних заходів під час проведення боротьби з епізоотією, конвоювання затриманих і взятих під варту осіб); Державна автомобільна інспекція; підрозділи Державної служби охорони; патрульно-постова служба міліції. Крім того, за своїм функціональним призначенням до зазначеного підрозділу входять також приймальники МВС України.

Вищі навчальні заклади МВС для підрозділів громадської безпеки здійснюють підготовку дільничних інспекторів міліції, тому у

¹ Електронний файл. - Режим доступу: <http://ebk.net.ua/Book/SptpoU/3-4/324.htm> - Назва з екрану

підручнику окремі розділи та підрозділи будуть присвячені саме діяльності дільничних інспекторів міліції.

Даний підручник увібрав у себе основні теми з психології, психології особистості, психології спілкування, юридичної психології, конфліктології, практичної психології та ін. Він складається з п'яти розділів. Розділ «Уведення у професійно-психологічну підготовку працівників підрозділів громадської безпеки» розкриває мету професійно-психологічної підготовки, рівні та компоненти професійно-психологічної готовності до правоохоронної діяльності, перелік професійно важливих якостей дільничних інспекторів міліції та їх функціональні напрямки діяльності; основні чинники професійної деформації працівників підрозділів громадської безпеки та шляхи її подолання. Розділ спрямований на формування знань про основи професійно-психологічної підготовки працівників підрозділів громадської безпеки.

Розділ «Пізнання психології особистості» розкриває основні характеристики акцентуацій характеру й темпераменту, їх позитивні й негативні особливості, особливості поведінки при конфлікті, ефективні методи та прийоми психологічного впливу на осіб певної акцентуації та ін. Він спрямований на розвиток умінь аналізувати основні характеристики акцентуацій характеру та темпераменту, здійснювати аудіовізуальну діагностику типів акцентуацій і темпераменту людини; будувати профіль особистості за цими типами, визначати методи впливу на осіб різних типів акцентуації.

Ефективність діяльності працівника підрозділу громадської безпеки багато в чому залежить від уміння спілкуватись з різними категоріями громадян, установлювати та підтримувати з ними довірчі взаємини. Розділ «Психологічні особливості спілкування працівників громадської безпеки» розкриває стадії, фази й правила проведення опитування, бесіди. Він спрямований на розвиток умінь ефективно проводити опитування (бесіду), здійснювати аудіовізуальну психодіагностику брехні й сприяє розвитку комунікативних умінь.

Розділ «Особливості профілактичної роботи працівників громадської безпеки з дисфункціональними сім'ями» розкриває загальнотеоретичні положення класифікації неблагополучних сімей та пропонує алгоритм дій дільничних інспекторів міліції у напрямку виявлення дисфункціональних сімей та планування заходів профілактичного характеру.

Дуже корисною буде інформація щодо психологічних особливостей розв'язання працівниками громадської безпеки конфліктних ситуацій. Розділ «Психологічні особливості розв'язання працівниками

громадської безпеки конфліктних ситуації» розкриває основні причини подружніх конфліктів та шляхи вирішення конфліктних ситуацій. Також у ньому надаються основні правила поведінки працівників громадської безпеки під час вирішення сусідських конфліктів. Він спрямований на розвиток у осіб, що навчаються, комунікативних та педагогічних умінь.

Очікуваним результатом після вивчення навчальної дисципліни «Професійно-психологічна підготовка працівників підрозділів громадської безпеки» є те, що курсанти й працівники підрозділів громадської безпеки повинні:

1) **знати:**

- * тактико-психологічні основи спілкування;
- * психологічні особливості власного стилю спілкування;
- * етапи встановлення контактів;
- * бар'єри спілкування;
- * ознаки брехливості;
- * шляхи вирішення конфліктних ситуацій;
- * психологічні особливості осіб;

2) **уміти:**

- встановлювати контакт із представниками різних верств населення;
- здійснювати аудіовізуальну психодіагностику типів характеру та темпераменту;
- знаходити індивідуальний підхід до різних категорій громадян;
- застосувати психологічні знання в процесі здійснення правоохоронних функцій;
- проводити опитування, бесіду;
- викликати в оточуючих довіру;
- виявляти неблагополучні сім'ї та оцінювати необхідність втручання;
- здійснювати профілактичний вплив на сім'ю або залучати до профілактичної роботи інші соціальні служби;
- навчати громадян шляхам вирішення конфліктних ситуацій тощо.

Підручник сприятиме розвитку й формуванню в осіб, що навчаються, вищезазначених знань та умінь, а також підвищенню рівня їхньої психологічної компетентності. Він буде корисним курсантам факультетів підготовки фахівців підрозділів громадської безпеки ВНЗ МВС України, також майбутнім юристам, психологам, працівникам підрозділів громадської безпеки та викладачам ВНЗ МВС України.

РОЗДІЛ І.

УВЕДЕННЯ В ПРОФЕСІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНУ ПІДГОТОВКУ ПРАЦІВНИКІВ ПІДРОЗДІЛІВ ГРОМАДСЬКОЇ БЕЗПЕКИ

Правоохоронна діяльність підрозділів громадської безпеки висуває високі вимоги як до професійної майстерності, так і до особистих якостей працівників громадської безпеки, оскільки вона здійснюється, як правило, в складних, конфліктних і навіть небезпечних умовах, пов'язана з високим нервово-психічним перевантаженням.

Мета даного розділу – розкрити сутність професійно-психологічної підготовки працівників підрозділів громадської безпеки; функціональні напрямки діяльності дільничних інспекторів міліції та їх професійно-важливі якості; розглянути явище професійної деформації та основні шляхи її профілактики та подолання.

Мета вивчення розділу:

1. **Освітня** - сформувати знання про основи професійно-психологічної підготовки працівників підрозділів громадської безпеки.
2. **Практична** - закласти базові вміння самостійного підходу до розвитку професійно-психологічної готовності до правоохоронної діяльності.
3. **Розвивальна** - сприяти усвідомленню значення основних професійно важливих якостей, умінь і здібностей, здатності критично оцінювати свій потенціал, здійснювати самодіагностику ознак професійної деформації, дбати про безперервне особистісне та професійне зростання.

Виховна - розкрити шляхи самовдосконалення.



ВСТУП

Професій типу «людина-людина» називають соціономічними. Вони передбачають систематичні контакти з різними категоріями людей, виконання різноманітних функцій, які потребують гнучкості мислення та поведінки, вміння будувати конструктивні соціальні стосунки, відсутність упередженості. Цей тип діяльності вимагає ґрунтовних психолого-педагогічних знань та умінь, високих моральних якостей, які є стрижнем професії. Яскравими прикладами соціономічних професій є професії та спеціальності працівників органів внутрішніх справ (далі – ОВС).

Вся діяльність ОВС обертається довкола гострих проблем законності та справедливості, життя і смерті, честі та гідності, страждання та гуманності. У центрі уваги працівників міліції знаходиться складне переплетення людських взаємин і відносин: оперуповноважений карного розшуку і розшукуваний правопорушник, слідчий і підозрюваний вступають у взаємини, які є складними, напруженими, матимуть юридично й життєво значущі наслідки. Професія дільничного інспектора міліції охоплює всі основні напрямки роботи цілого районного відділу міліції в одній особі. У їх обов'язки входить постійне спілкування з населенням, яке проживає на території адміністративної ділянки. Тому професійно-психологічна підготовка працівників підрозділів громадської безпеки є важливим напрямком підготовки майбутніх фахівців.

1.1. ЗАГАЛЬНОТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

Професійно-психологічна підготовка працівників громадської безпеки є початковою сходинкою на шляху до професіоналізму, який визначається певними етапами розвитку. До цих етапів належать: професійно-психологічна підготовка; професійно-психологічна підготовленість; професійно-психологічна готовність і систематичне вдосконалення професійної майстерності (див. рис. 1):



Рис. 1. Етапи розвитку професіоналізму.

Під **професійно-психологічною підготовкою** працівників підрозділів громадської безпеки розуміється комплекс взаємопов'язаних навчально-виховних заходів, які спрямовані на формування й розвиток у осіб які навчаються, компетентності та професійно-психологічної готовності до ефективного здійснення правоохоронних функцій.

Головною метою професійно-психологічної підготовки є озброєння осіб знаннями, розвиток і формування професійно значущих якостей, умінь й навичок, що в сукупності детермінують професійно-психологічну готовність працівників міліції до правоохоронної діяльності.

Професійно-психологічна підготовка за своєю суттю відрізняється від професійно-психологічної підготовленості. Під **професійно-психологічною підготовленістю** слід розуміти сукупність набутих знань та сформованих професійно значущих якостей, вмінь і навичок. Слід підкреслити, що можна бути добре підготовленим фахівцем, однак психологічно, фізично та мотиваційно неготовим до процесу здійснення професійної діяльності.

Під **професійно-психологічною готовністю** розуміється здатність працівника громадської безпеки ефективно й компетентно виконувати професійні функції й вирішувати завдання для досягнення мети правоохоронної діяльності.

Логічно припустити, що правоохоронна діяльність вимагає керуватися як мінімум трьома рівнями професійно-психологічної готовності. Так до них належать: початковий або загальний (для курсантів ВНЗ МВС України), базовий (для молодих дільничних інспекторів міліції) та високий (для досвідчених дільничних інспекторів міліції).

Таким чином, чим вищий рівень професійно-психологічної готовності у працівників, тим більше накопичується знань, умінь, навичок і практичного досвіду. Удосконалюючи елементи своєї професійно-психологічної готовності, дільничні інспектори міліції відшліфовують власну професійну майстерність. Систематично тренуючись, індивід доходить до вершин професіоналізму – «акме». Тільки в процесі безупинного тренування й удосконалення можна залишатися на вершині професіоналізму й бути майстром справи.

Формування професійно-психологічної готовності працівників громадської безпеки – це довготривалий процес утворення необхідних відношень, установок, якостей особистості, що починається з поінформованості про характер діяльності, набуття необхідних знань, умінь, навичок, здібності їх реалізувати, при розвитку позитивного відношення до цієї справи, мотивованого підвищення вимогливості до себе. Завершується цей процес тим, що професійно-психологічна готовність, пройшовши певні рівні, перетворюється в стійку якість особистості.

Процес формування психологічної готовності майбутнього спеціаліста має за своєю суттю складний, багатогранний характер, вбирає в себе всі напрямки й аспекти діяльності. Головне тут полягає в тому, що вищий навчальний заклад, озброюючи майбутніх спеціалістів глибокими теоретичними знаннями, міцними навичками та умінями, необхідними для успішної роботи, ще виховував любов до своєї професії, захопленість, одержимість, готовність до подолання будь-яких труднощів, безмежне прагнення творити, шукати, осмислювати та впроваджувати передові ідеї та кращий досвід.

Пошук шляхів реалізації нових підходів до професійно-психологічної підготовки працівників підрозділів громадської безпеки дедалі більше набуває актуальності. Результатом цієї підготовки повинна стати безпосередня готовність курсантів ВНЗ МВС України та працівників підрозділів громадської безпеки до високопрофесійної взаємодії з різними категоріями осіб, загостреним почуттям професійного й громадянського обов'язку тощо.

Працівник громадської безпеки повинен фізично, психофізіологічно й психологічно завжди бути готовим і спроможним у будь-якій обстановці та в будь-який момент виконувати всі покладені на нього функції із забезпечення законності, правопорядку на адміністративних ділянках; здатним встановлювати й підтримувати контакти; здійснювати правоохоронні заходи; до дій у складних, конфліктних, екстремальних ситуаціях; до ефективної соціальної взаємодії з різними верствами населення; до ефективного компетентного здійснення правоохоронної діяльності та ін.

1.2. ФУНКЦІОНАЛЬНІ НАПРЯМКИ ДІЯЛЬНОСТІ ДІЛЬНИЧНИХ ІНСПЕКТОРІВ МІЛІЦІЇ

Правовою основою діяльності працівників підрозділів громадської безпеки є Конституція України, Закон України «Про міліцію», акти Президента України, Кабінету Міністрів України та інші. У

відповідності до наказу МВС України «Про затвердження Положення про службу дільничних інспекторів міліції в системі Міністерства внутрішніх справ України» від 11.11.2010 № 550 дільничний інспектор міліції (далі – ДІМ) під час здійснення правоохоронної діяльності повинен вирішити ряд таких основних **завдань**, а саме:

1. Проводити загальну та індивідуальну профілактичну роботу серед жителів адміністративної дільниці. Охороняти громадський порядок та забезпечувати громадську безпеку на території, що обслуговується.

2. Здійснювати роботу з населенням та громадськими формуваннями на адміністративній дільниці щодо охорони громадського порядку та громадської безпеки, профілактики правопорушень та боротьби зі злочинністю.

3. Приймати участь разом з іншими службами та підрозділами органів внутрішніх справ у виявленні, попередженні, припиненні адміністративних правопорушень і злочинів, а також у розкритті злочинів, учинених на території адміністративної дільниці.

Діяльність працівників підрозділів громадської безпеки є багатофункціональною та охоплює такі **напрямки**: профілактичний, організаційний, засвідчувальний, прогностичний, конструктивний, комунікативний, виховний, аналітичний, психологічний, просвітницький тощо.

Розглянемо їх найбільш детальніше в відповідності до наказу МВС України «Про затвердження Положення про службу дільничних інспекторів міліції в системі Міністерства внутрішніх справ України» від 11.11.2010 № 550.

Прогностичний напрямок. Дільничний інспектор міліції повинен попереджувати, виявляти та припиняти адміністративні правопорушення, здійснювати в межах своїх повноважень провадження в справах про адміністративні правопорушення.

Організаційний напрямок. Дільничний інспектор міліції постійно взаємодіє з працівниками оперативних та слідчих підрозділів у попередженні та розкритті злочинів. За допомогою патрульних нарядів, громадських помічників та членів громадських формувань організовує переслідування і затримання злочинців по гарячих слідах та нагляд за

місцем їх можливої появи з додержанням заходів безпеки громадян, своїх помічників та своєї особисто.

Інформує патрульні наряди про зміни в оперативній обстановці, осіб, які здатні вчинити правопорушення. При вчиненні злочину залучає патрульні наряди до розшуку злочинців по гарячих слідах у межах адміністративної дільниці, що обслуговується.

Під час пожеж, катастроф, стихійних лих та інших надзвичайних подій організовує та вживає необхідні заходи щодо рятування людей, надання їм першої медичної допомоги, а також охорони майна, що залишається без нагляду, своєчасно повідомляє про ці обставини чергового міського районного органу (далі –міськрайоргану) внутрішніх справ.

Засвідчувальний напрямок. Кожний дільничний інспектор міліції веде Паспорт дільниці, у якому зосереджуються відомості, що характеризують соціально-економічні, демографічні та інші особливості дільниці, дані про стан злочинності, організацію охорони громадського порядку, а також інша інформація, необхідна для виконання покладених на нього обов'язків.

Усі звернення під час особистого прийому громадян заносяться дільничним інспектором міліції до журналу обліку особистого прийому громадян дільничним (старшим дільничним) інспектором міліції (додаток 3) і реєструються відповідно до вимог Закону України "Про звернення громадян" та наказу МВС "Про порядок приймання, реєстрації та розгляду в органах і підрозділах внутрішніх справ України заяв і повідомлень про злочини, що вчинені або готуються" від 14.04.2004 № 400, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 06.05.2004 за № 571/9170.

Конструктивний напрямок. Дільничний інспектор міліції установлює місця збору осіб, схильних до вчинення злочинів та правопорушень, які надають приміщення для розпусти, вживання наркотиків і психотропних речовин, спиртних напоїв, осіб, які втягують неповнолітніх у злочинну діяльність, про що інформує зацікавлені служби органів внутрішніх справ для вжиття заходів реагування.

Комунікативний напрямок. Дільничний інспектор міліції при виявленні на території адміністративної дільниці інших порушень, реагування на які не належить до компетенції органів внутрішніх справ, інформує про це органи державної влади та місцевого самоврядування.

Негайно доповідає в чергову частину міськрайоргану внутрішніх справ про одержані під час роботи на дільниці заяви і повідомлення

громадян про злочини, що вчинені або готуються. Уживає заходів щодо запобігання злочинам та їх припинення, затримання злочинців, надання допомоги потерпілим, охорони місця події.

До приїзду слідчо-оперативної групи на місці вчинення злочину уточнює інформацію про час, місце, спосіб його вчинення, очевидців та свідків, кількість злочинців, їх прикмети та здійснює охорону місця події.

Психологічний напрямок. Дільничний інспектор міліції установлює довірчі стосунки з громадянами з метою отримання інформації, яка сприяє попередженню та розкриттю злочинів, інших правопорушень, розшуку злочинців та зниклих безвісти осіб.

Виховний напрямок. Дільничний інспектор міліції проводить профілактично-роз'яснювальну роботу серед населення з метою формування в свідомості громадян, особливо молоді, правової культури, негативного ставлення до суспільно небезпечних явищ.

Аналітичний напрямок. Дільничний інспектор міліції повинен постійно вивчати та аналізувати оперативну обстановку на адміністративній дільниці. Здійснює постійний аналіз стану правопорядку на адміністративній дільниці та вносить пропозиції начальнику міськрайоргану внутрішніх справ щодо найдоцільнішої розстановки та маневрування патрульних нарядів, громадських формувань, що беруть участь в охороні громадського порядку на території адміністративної дільниці.

Просвітницький напрямок. Дільничний інспектор міліції разом з патрульними нарядами, членами громадських формувань з охорони громадського порядку здійснює обхід дільниці, перевірку під'їздів будинків, горищ та підвальних приміщень з метою виявлення осіб, схильних до вчинення правопорушень та злочинів, припинення злочинів та інших правопорушень. Під час несення служби надає рекомендації працівникам патрульної служби міліції щодо форм і методів профілактичної роботи

Виступає перед населенням та в трудових колективах зі звітами про стан правопорядку на закріпленій території. Проводить серед населення адміністративної дільниці роз'яснювальну роботу про способи захисту та самооборони від злочинних посягань.

Профілактичний напрямок. Метою профілактичної діяльності дільничних інспекторів міліції є забезпечення громадського порядку та громадської безпеки на дільниці; усунення або обмеження дії

негативних чинників у суспільстві, які сприяють вчиненню правопорушень, як загалом, так і на окремих осіб; недопущення протиправних дій особами, які схильні до вчинення правопорушень; усунення загрози порушення законних прав та інтересів громадян.

Дільничні інспектори міліції проводять профілактичну діяльність разом із органами державної влади, місцевого самоврядування, закладами освіти, охорони здоров'я, соціального захисту населення, іншими правоохоронними органами (прокуратура, митниці, кримінально-виконавчі інспекції та ін.), судами, громадськими організаціями.

Можна виділити декілька напрямків та видів профілактичної роботи: за рівнем (загальна, спеціальна, індивідуальна), змістом (первинна, вторинна, третинна), цільовою групою (щодо територіальної громади задля покращання криміногенної ситуації, стосовно окремих категорій правопорушників та девіантів (раніше засуджених, психічно неврівноважених осіб, алкоголіків та наркоманів, дебоширів, неповнолітніх, схильних до правопорушень) та ін.

Отже, *загальнопрофілактична діяльність* дільничного інспектора міліції – це сукупність заходів, спрямованих на виявлення причин і умов на закріпленій дільниці, що сприяють учиненню правопорушень, а також вжиття у межах компетенції заходів щодо їх усунення.

Дільничний (старший дільничний) інспектор міліції, крім загальної профілактичної роботи серед населення на території адміністративної дільниці, здійснює профілактичні заходи щодо осіб, схильних до вчинення правопорушень, та осіб, які перебувають на профілактичних обліках в органах внутрішніх справ, щодо попередження вчинення з їх боку злочинів та інших правопорушень із широким залученням до цієї роботи населення, громадських помічників.

Індивідуально-профілактична діяльність дільничного інспектора міліції – це систематична робота з певними категоріями осіб, які перебувають на профілактичних обліках у дільничних інспекторів міліції, або з особами, які ще не вчинили протиправних діянь, але від них можна чекати вчинення таких дій, а також ті, які ведуть антигромадський спосіб життя, вчиняють правопорушення, вчинили замах на злочин, але не довели його до кінця, звільнені з місць позбавлення волі або ж умовно-достроково звільнені, а також з особами, які засуджені до покарань, не пов'язаних з позбавленням волі та до яких не встановлено адміністративний нагляд.

До пріоритетних заходів *індивідуально-профілактичної роботи* дільничного інспектора міліції належать: збір інформації щодо профілактованих осіб, профілактичні бесіди, залучення до профілактики фахівців інших галузей (психологів, медиків, кримінологів, соціологів), подання інформації про антигромадський

спосіб життя до адміністрації підприємства, установи та організації за місцем роботи або навчання, залучення до профілактичної роботи громадських об'єднань, попередження про взяття на профілактичний облік, постановка на профілактичний облік, офіційне попередження, захисний припис, адміністративний нагляд тощо.

Дільничний інспектор міліції ставить на профілактичний облік та у межах своєї компетенції проводить профілактичну роботу з особами таких категорій:

звільненими з місць позбавлення волі, які відбували покарання за вмісний злочин і в яких судимість не знято або не погашено у встановленому законом порядку;

засудженими за вчинення злочинів, виконання вироку щодо яких не пов'язано з позбавленням волі;

особами, яким було винесено офіційне застереження про неприпустимість учинення насильства в сім'ї;

психічно хворими, які є суспільно небезпечними та перебувають на спеціальному обліку в закладах охорони здоров'я.

Отже, *профілактична робота дільничного інспектора міліції* – це процес здійснення організаційно-практичних заходів з проведення загальної й індивідуальної профілактики правопорушень на адміністративній дільниці.

Перешкодами на шляху встановлення більш ефективного та взаємовигідного співробітництва між дільничними інспекторами міліції та населенням залишаються недосконалість нормативно-правової бази, що регламентує порядок і механізм такого співробітництва; непристосованість підрозділів ОВС до взаємодії на договірній та компенсаційній основі; психологічна установка на утримання, а то й відмову у співробітництві з боку працівників ОВС.

Таким чином, функціональні напрямки діяльності дільничних інспекторів міліції різноманітні та вимагають від них компетентності та професійно-психологічної готовності до діяльності.

1.3. ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВІ ЯКОСТІ ДІЛЬНИЧНОГО ІНСПЕКТОРА МІЛІЦІЇ

Дільничний інспектор міліції – це посадова особа ОВС, яка перебуває на відповідній штатній посаді, має спеціальне звання і відповідно до законодавчих та відомчих актів МВС України проводить на закріпленій території як загальну, так і індивідуальну профілактичну роботу з попередження правопорушень, забезпечує охорону громадського порядку та громадської безпеки, проводить роботу з населенням та громадськими формуваннями щодо реалізації своїх функцій, а також бере участь у попередженні й розкритті злочинів та адміністративних правопорушень, вчинених на дільниці.

Щодня виконуючи професійні функції, спілкуючись з населенням, дільничний інспектор міліції дуже часто в одній іпостасі поєднує в собі – слідчого, оперативника, психолога, соціолога, вихователя, вчителя, прокурора, адвоката, господарника, соціального працівника, філософа, медіатора (від лат. mediator – посередник) або арбітра між сторонами, що знаходяться у конфлікті. Для найбільш ефективного забезпечення функціональних напрямків діяльності дільничний інспектор міліції повинен мати такі психологічні якості та вміння:

1) *інтелектуальні якості* – гнучкість, кмітливість, професійна спостережливість, проникливість, прогностичність, аналітичні та дедуктивні здібності, допитливість, креативність, рефлексивність, поміркованість, розсудливість, інтуїція, інтелектуальна ініціативність;

2) *комунікативні*:

а) вміння: «слухати, чути та почути»; коротко, чітко й ясно говорити по суті справи; викликати довіру; вести бесіду, суперечку, діалог, аргументувати, доводити свою точку зору; відстоювати свою точку зору; давати чіткі, ясні формулювання при стислому викладі думки (при звітах і постановці питання); викликати прихильність до себе людей; дохідливо довести до слухача свої думки і наміри; зв'язно і логічно викладати свої думки в розгорнутій формі (доповідь, звіт, виступ); вести ділову бесіду, переговори; установлювати психологічний контакт; коригувати й управляти процесом взаємодії; протистояти

стереотипам сприйняття, бар'єрам спілкування; налагоджувати зворотній зв'язок; правомірно отримувати інформацію, що необхідна для правоохоронної діяльності; налаштовуватися на різні форми спілкування залежно від індивідуально-психологічних особливостей об'єктів правоохоронної діяльності; вирішувати проблеми (свої і чужі); швидко знайти потрібний тон, доцільну форму спілкування залежно від психологічного стану та індивідуальних особливостей співрозмовника;

б) якості: особиста привабливість; ввічливість; тактовність, товариськість, чуйність;

3) *перцептивні уміння:* проникати у внутрішній світ об'єктів правоохоронної діяльності, відчувати й розуміти їх психічні стани; адекватно інтерпретувати їх поведінку;

4) *моральні якості* – дисциплінованість, відповідальність, добросовісність, пунктуальність, чесність, надійність, професійна етика, розвинута правосвідомість;

5) *емоційно-вольові:*

а) якості: наполегливість, цілеспрямованість, рішучість, сміливість; схильність до виправданого ризику; внутрішня організованість; незалежність від обставин; послідовність у досягненні мети; високий рівень розвитку волі, самоконтроль і самовладання в різних ситуаціях, емоційна врівноваженість, терпимість і толерантність до провокуючих стимулів;

б) уміння співчувати, розуміти емоційний стан людини (насамперед потерпілого від злочину), адекватно реагувати в складних умовах правоохоронної діяльності;

б) лідерські якості – авторитетність, самостійність, діловитість, підприємливість, готовність брати на себе відповідальність і приймати нестандартні рішення, потреба в досягненнях та успіху, орієнтованість на завдання, ініціативність, активність при досягненні результатів;

7) *діагностичні уміння:* визначати особливості темпераменту, характеру, розумового розвитку, поведінки людей, здійснювати візуальну психодіагностику неправдивих свідчень;

8) *мотиваційні характеристики:*

а) бажання боротися зі злом,

б) прагнення до: верховенства права, захисту прав і свобод громадян, соціальної справедливості; правомірного вирішення складних правоохоронних завдань, покращення престижу міліцейських професій, просування по службі, професійної самореалізації;

- в) *потреба* в досягненні успіху, особистісно-професійних досягненнях;
- г) професійна *установка* на правомірну діяльність і досягнення результату).

Слід відмітити, що значно ускладнює якісне виконання функціональних обов'язків й зменшує придатність до правоохоронної діяльності працівників громадської безпеки такі психічні властивості, як: індивідуалізм; соціальна відчуженість; тривожність; агресивність, надмірна схильність домінувати, бути лідером та зловживати владними повноваженнями; низький рівень самооцінки, недостатня самокритичність, мала мотивація досягнення мети діяльності; недоліки розвитку волі (наприклад, нездатність до вольових зусиль при наявності труднощів); наявність психотичних рис особистості тощо.

Змістовно розкриті професійно важливі якості дільничного інспектора міліції сприятимуть процесу самовдосконалення осіб, які навчаються та забезпечать професіоналізм і надійність персоналу.

1.4. ПРОФЕСІЙНА ДЕФОРМАЦІЯ ПРАЦІВНИКІВ ПІДРОЗДІЛІВ ГРОМАДСЬКОЇ БЕЗПЕКИ ТА ШЛЯХИ ЇЇ ПОДОЛАННЯ

Правоохоронна діяльність підрозділів громадської безпеки здійснюється здебільшого в галузі суспільних відносин системи «людина - людина». Тому вирішення службових завдань невідривно пов'язане з вирішенням людських проблем, поведінкою людей, їх суспільними й загальнолюдськими цінностями, індивідуальними особливостями, спрямованістю, почуттями, пристрастями, потребами тощо. Крім того, службова діяльність працівників громадської безпеки проходить, як правило, у складних конфліктних умовах, при високому напруженні, надмірних нервових і психічних навантаженнях. Усе це та інше впливає на працівника й відбивається на його особистісному, соціальному й професійному житті.

Явище професійної деформації вивчалось багатьма дослідниками: К. Маслач, С. Браун, В. Холдер, Дж. Коллінс, А. Пайнас, М. Ганн, Дж. Едельвич, А. Бродським, Д. Труновим, В. Самойловою, Л. Мардахаєвим, В. Полуектовим, М. Фірсовим, О. Хухлаєвою.

Професійна деформація - це кількісні й якісні зміни індивідуально-психологічних якостей особистості під впливом виконання професійних функцій. Вона може відрізнитися своєю спрямованістю, мати позитивний або негативний характер. Позитивний характер проявляється в досвіді, навичках і вміннях, інтересах і потребах, сумлінному ставленні до праці, дисциплінованості й інших позитивних рисах характеру. Негативний характер проявляється в негативних установках, деформації певних якостей, загальному огрубінні особистості, черствості, агресивності тощо.

Професійна деформація особистості може мати епізодичний або стійкий, поверхневий або глобальний характер. Вона може проявлятися в професійному жаргоні, у поведінці, соціальній взаємодії і навіть в її фізичному вигляді.

Серед основних психологічних детермінант професійної деформацій працівника підрозділів громадської безпеки є безпосередньо сама професійна діяльність, а також ***фактори***, пов'язані зі:

1) *змістом, організацією, умовами службової діяльності та окремими службовими завданнями:*

- *недоліки в організації професійної діяльності;*
- *фізичні й психологічні перевантаження;*
- *професійна корпоративність і професійна ізоляція;*
- *наявність владних повноважень і недостатній контроль за правомірністю їх застосування;*
- *відчуття відсутності соціально-правової захищеності;*
- *низька довіра громадян до дільничних інспекторів міліції;*

2) *безпосереднім соціальним оточенням працівників (службове та позаслужбове середовище):*

- *некомпетентність безпосереднього керівництва (ригідність, упередженість, грубість та ін.);*
- *несприятливий соціально-психологічний клімат у службовому колективі, де працює працівник;*
- *неконструктивна, недоброчлива, неприципова колективна думка в службовому колективі;*
- *вплив негативних тенденцій з боку кримінальних елементів;*

3) *суб'єктивними чинниками, які пов'язані з індивідуально-психологічними, особистісними особливостями персоналу, зокрема, це:*

○ недостатня морально-вольова надійність (нездатність дотримуватися офіційних вимог діяльності в умовах психологічного впливу з боку осіб, зацікавлених в її порушенні);

○ низька психологічна стійкість і витривалість (неспроможність зберігати чи підвищувати працездатність у психологічно несприятливих ситуаціях службової діяльності);

○ недостатня соціально-психологічна культура й підготовленість;

○ неадекватна професійна мотивація (розчарування, зневіра, байдужість, втрата професійної перспективи та ін.);

○ жорсткі, упереджені професійні стереотипи й установки;

○ схильність до неконтрольованого вживання алкоголю й зловживання ним;

○ нездатність переключатися на інші види діяльності;

○ неефективне проведення дозвілля;

○ вплив вікової динаміки;

○ переживання індивідом кризи професійного становлення;

○ службова необхідність ідентифікувати себе з патологічним внутрішнім світом інших людей для їх кращого розуміння тощо.

Зрозуміло, що професійна деформація несе певні негативні наслідки, які стосуються не тільки особистості, а й її соціального оточення та професійної діяльності. Отже, **наслідками професійної деформації є** у:

1) соціальній сфері:

• формування негативного іміджу працівника підрозділів громадської безпеки;

• негативна громадська думка про діяльність персоналу підрозділів громадської безпеки;

• упереджено-негативне ставлення до громадян;

• соціальна відчуженість і закритість;

2) професійно-службовій сфері:

- зниження ефективності виконання службової діяльності;

- порушення службової дисципліни й законності;

- прояви девіантної поведінки на службі та поза нею;

- затримка професійного розвитку;

- нестатутні відносини.

3) особистій сфері:

- професійна ангажованість та передчасне «зношування» (вигорання) особистості працівника громадської безпеки;

- відсутність бажання професійного росту й навчання;
- погіршення психічного здоров'я працівника;
- незадоволеність собою й оточенням;
- перенесення службових проблем на особисте життя;
- не вміння ефективно планувати свій час;
- зупинений особистісний розвиток;
- загострення рис акцентуації характеру, що переходять у надякості;
- старіння й зниження рівня інтелекту.

Зазначені головні деформаційні зміни в працівника ОВС постають і розвиваються за двома *принципами*: аналітичної незалежності і позитивного зворотного зв'язку. Розрізняють **три рівні деформації**: початковий, середній, глибинний. При цьому деформація може відбуватися по всіх або окремих указаних показниках на різних рівнях.

На думку В.С. Медведєва [4], **початковий рівень** характеризується незначними, зовні малопомітними, переважно кількісними змінами особистості. Ці зміни іноді виявляються лише щодо об'єкта діяльності (перший та другий із зазначених виявів). Працівник оволодіває професією, формуючи власний стиль виконання, але не підпадає під фатальну залежність від неї. Активне нагромадження особистого досвіду поєднується з запозиченням надбань колег.

Середній рівень професійної деформації показовий суттєвими кількісно-якісними змінами. Вони постійно відбиваються в першому й другому виявах і ситуативне – в інших трьох виявах. Акцентуовані професійні риси гіпертрофуються, інші – зупиняються в розвитку або починають атрофуватися. Завершується формування необхідного і здебільшого достатнього для діяльності досвіду. Характерними й найбільш помітними є зміни в образі «Я»: підвищується самооцінка, з'являється самовпевненість, ставлення до соціального контролю й нагляду як до такого, що заважає є некомпетентним.

На глибинному рівні деформаційні зміни уражають усю структуру особистості, яка потрапляє в цілковиту залежність від професійної сфери. Вони не випадково виражаються в усіх п'яти виявах. Дільничний інспектор міліції починає оцінювати себе як неперевершеного професіонала. Професійні риси перетворюються на свою протилежність, зникають внутрішні бар'єри до суб'єктивного тлумачення правослужняної поведінки, перенесення стилю службової діяльності на позаслужбові сфери.

Професійна деформація загалом негативно позначається на діяльності при забезпеченні прав громадян, створенні сприятливих

умов для їх реалізації. Так на середньому рівні деформації відбуваються зриви діяльності. Вони пояснюються дільничним інспектором міліції як випадковість, невдача, несприятливий збіг обставин. Для глибинного рівня деформації показові серйозні помилки, що постають на тлі загального службового «благополуччя». Вони постають перед дільничним як незрозумілі для нього самого.

Що стосується початкового рівня, то він здебільшого не справляє помітного негативного впливу на діяльність. Це пов'язано з тим, що професійна деформація на початковому рівні може виконувати функцію психологічного захисту особи від негативних чинників діяльності.

Такий захист полягає в зниженні гостроти сприйняття, усвідомлення й переживання даних чинників до рівня звичних, які не травмують психіку дільничного інспектора міліції. Він також виявляється у швидкому, психологічно безболісному перенесенні власне професійних дій на обслуговуючи, позаслужбові (складання документів, відпочинок, прийом їжі) і навпаки [4].

Для запобігання явища професійної деформації працівникові підрозділу громадської безпеки необхідно усвідомити, що з нею відбуваються негативні зміни та почати активно їм протидіяти, а саме:

- поміняти сферу діяльності;
- урізноманітнити інтереси в позаслужбовий час;
- розширювати коло спілкування;
- цікавитися соціальним і культурним життям;
- займатися спортом;
- переносити свої позитивні емоції й цінності на оточуючих;
- мати хобі;
- знаходити час для повноцінного відпочинку;
- мати навички ефективної протидії негативним впливам;
- знати механізми відновлення позитивних психоемоційних станів;
- зберігати фізичне і психічне здоров'я;
- бути впевненим у собі, у своїх силах і можливостях тощо.

Явище професійної деформації характерне практично для всіх професій; його ознаки включають загальні й специфічні особливості; рівень професійної деформації залежить від тривалості службової діяльності, її особливостей та індивідуальних характеристик людини; даному явищу можливо запобігти за умови проведення ефективних заходів, спрямованих на профілактику професійної деформації й

«вигорання» працівників, реабілітаційну роботу й психологічну підтримку і, звичайно, бажання і роботи над собою самої людини [4].

ВИСНОВКИ ЗА РОЗДІЛОМ

Формування професійно-психологічної готовності працівників громадської безпеки до правоохоронної діяльності є цілком і результатом довготривалого процесу підготовки курсантів у вищому навчальному закладі, який відбувається згідно з психолого-педагогічним супроводженням навчально-виховного процесу й являє собою комплекс організаційних, психологічних і педагогічних заходів та здійснюється за наявності й врахування певних психологічних чинників та принципів.

Усе це визначає важливість і необхідність цілеспрямованого формування професійно-психологічної готовності до правоохоронної діяльності працівників громадської безпеки в різних складних конфліктних і екстремальних ситуаціях.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про міліцію [Електронний ресурс] : закон України від 20. 12. 1990 р. № 565-ХІІ із змін., внес. згідно із Законами України та Рішеннями Конституційного Суду : за станом на 17. 01. 2012 р. № 4025-17. – Електрон. дан. (1 файл). – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>. – Назва з екрану.
2. Про затвердження Положення про службу дільничних інспекторів міліції в системі Міністерства внутрішніх справ України. / [Текст] : наказ МВС України від 11 листопада 2010 року N 550. – – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM). – Систем. вимоги : Pentium ; Windows 95, 98, 2000, XP. – Назва з титул. екрану. – ДСК.
3. Про порядок приймання, реєстрації та розгляду в органах і підрозділах внутрішніх справ України заяв і повідомлень про злочини, що вчинені або готуються. [Текст] : наказ МВС від 14.04.2004 N 400 //зарєєстрований в Міністерстві юстиції України 06.05.2004 за N 571/9170– – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM). – Систем. вимоги : Pentium ; Windows 95, 98, 2000, XP. – Назва з титул. екрану. – ДСК.
4. Медведєв В. С. Проблеми професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ: теоретичні та прикладні аспекти. [Текст] / В.С. Медведєв. – К.: Вид-во НАВСУ, 1997. – 192 с.

ПИТАННЯ ТА ЗАВДАННЯ

ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ТА КОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАТЬ

1. Професійно-психологічна підготовка працівників громадської безпеки: предмет, мета, завдання.
2. Дайте визначення «професійно-психологічній готовності».
3. Назвіть функціональні напрямки діяльності дільничного інспектора.
4. Опишіть структурно-функціональну схему профілактичної діяльності дільничних інспекторів.
5. Визначте місце й значення професійної мотивації для правоохоронної діяльності працівників підрозділів громадської безпеки.
6. Назвіть професійно важливі якості дільничного інспектора міліції.
7. Які групи професійно важливих якостей дільничного інспектора Ви можете назвати?
8. Дайте визначення поняттю «професійна деформація».
9. Назвіть систему основних показників професійної деформації.
10. Назвіть причини виникнення професійної деформації.
11. Опишіть рівні професійної деформації.
12. Які фактори впливають на виникнення явища професійної деформації?

КОНТРОЛЬНІ ТЕСТИ

1. Професійно-психологічна підготовка – це:
 - а) сукупність сформованих розвинених професійно-психологічних, психофізичних, психофізіологічних, інтелектуальних, морально-етичних і мотиваційних характеристик, які відповідають особливостям правоохоронної діяльності й виступають однією з найбільш необхідних умов для її успішного здійснення;
 - б) комплекс взаємопов'язаних заходів, які спрямовані на формування й розвиток у осіб, які навчаються, компетентності та професійно-психологічної готовності до ефективного здійснення правоохоронних функцій;
 - в) розвиток професійно значущих якостей, що в сукупності детермінують професійно-психологічну готовність працівників міліції до правоохоронної діяльності.
2. До етапів професіоналізму належать:
 - а) підготовка та професійна діяльність;
 - б) виховання, навчання, кар'єрне зростання;

в) професійно-психологічна підготовка; професійно-психологічна підготовленість; професійно-психологічна готовність та систематичне вдосконалення професійної майстерності.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Самойлик А. В. Формирование психологической готовности сотрудников органов внутренних дел к профессиональной деятельности в условиях пресечения преступлений террористического характера [Текст] : дис. ... канд. психол. наук : 19. 00. 03 / А. В. Самойлик. – Тверь, 2003. – 210 с.
2. Силкин Н. Н. Профессионально-психологическая подготовленность сотрудников ОВД : сущность, критерии оценки, формирование [Текст] / Н. Н. Силкин. – СПб.: СПбГУ МВД России, 1998. – 128 с.
3. Чуфаровский Ю. В. Юридическая психология [Текст] : учебник / Ю. В. Чуфаровский. – 3-изд., перераб. и доп. – М. : Велби : Проспект, 2005. – 472 с.



РОЗДІЛ II. ПІЗНАННЯ ПСИХОЛОГІЇ ОСОБИСТОСТІ

Кожна людина не схожа на іншу. Як і відбиток пальців, вона неповторна. Пізнання психології особистості, а саме закономірностей формування людини як суб'єкта життєтворчості; механізмів, форм і методів інтегрування всіх психічних процесів, станів, властивостей індивіда в системну якість, що опосередковує його взаємодію з соціумом через предметну діяльність, соціально значущі взаємини, процес соціалізації, турбувало людство ще в стародавні часи. Багатогранність феноменології особистості відбиває об'єктивно існуючі прояви людини в еволюції природи, історії суспільства та його власного життєвого шляху. Пізнання психології особистості – це безперервний процес, який потребує знань різних теоретичних поглядів щодо її структури.

Мета даного розділу - розкриття основних характеристик акцентуацій характеру й темпераменту (за К. Леонгардом, Г. Шмішеком та О. Лічко).

Мета вивчення розділу:

1. **Освітня** - сформувати у курсантів знання основних характеристик акцентуації характеру та темпераменту.
2. **Практична** - сприяти розвитку умінь класифікувати осіб за типами акцентуацій характеру та темпераменту
3. **Розвивальна** - розвивати уміння здійснювати візуальну діагностику типів акцентуації людини та обирати правомірні прийоми впливу на різні категорії акцентуантів.
4. **Виховна** - виховувати толерантне ставлення до індивідуально-психологічних відмінностей осіб.



ВСТУП

Психологічні особливості характеру об'єктів правоохоронної діяльності вирізняються своєю багатомірністю й різноманітністю. Класифікацій типів характеру існує дуже багато, однак найбільш вдалою для пізнання психології об'єктів правоохоронної діяльності є акцентуація характеру та темпераменту (К. Леонгард, Г. Шмішек та О. Лічко).

Акцентуація (*лат. accentus – наголос*). Підсилення, загострення певних психічних властивостей. К. Леонгардом [1964, 1968] розроблено концепцію акцентуованих особистостей. Виділяють окремі риси особистості (акцентуовані), які самі по собі ще не є патологічними, однак при певних обставинах можуть змінювати розвиток у позитивному або негативному напрямку, досягаючи особливої яскравості в психопатів і невротиків.

Акцентуації характеру - надмірна виразність (загостреність) окремих рис характеру. Акцентуації характеру притаманна уразливість особистості щодо психотравмуючих впливів, адресованих так званому місцю найменшого опору цього типу характеру при зберіганні стійкості до інших. Залежно від ступеня виразності розрізняють явні й приховані (латентні) акцентуації, що можуть переходити один в одного під впливом різних чинників

О.Є. Лічко [1977] розглядає акцентуацію не тільки в особистісному плані, а й зіставляє її з характером, оскільки, на його думку, особистість є широким поняттям, що включає в себе, крім характеру та темпераменту, інтелект, здібності, світогляд тощо.

Виділяють десять типів акцентуації характеру й темпераменту: гіпертимність, схильність до застрягання афекту, емотивність, педантичність, тривожність, циклотимність, демонстративність, збудливість, дістимічність (субдепресивність), схильність до афективної екзальтації. У патології – демонстративності відповідає істерична психопатія, педантичності – ананкастична психопатія, схильності до застрягання – параноїдальна психопатія, збудливості – епілептоїдна психопатія. Зазначені поєднання акцентуацій різних особистісних властивостей, також інтро- та екстрроверсії.

У підлітків О.Є. Лічко [1977] розрізняє такі типи акцентуацій характеру: гіпертимний, циклоїдний, лабільний, астеноневротичний, сенситивний, психостенічний, шизоїдний, епілептоїдний, істероїдний, нестійкий, конформний, змішаний.

К. Леонгард² виділив дві групи акцентованих особистостей:

- з акцентуацією характеру (демонстративний, педантичний, ригідний, збудливий);
- з акцентуацією темпераменту (гіпертимічний, дистимічний, тривожно-боязкий, циклотимічний, афективний).

Існують дві класифікації типів акцентуацій характеру. Перша запропонована К. Леонгардом (1968), друга – О.Є. Лічко (1977). Наводимо співставлення цих класифікацій.

**Тип акцентуованої особистості
за К. Леонгардом**

Демонстративний
Педантичний
Застрягаючий (ригідний)
Збудливий
Гіпертимічний
Дистимічний
Афективно-лабільний
Афективно-екзальтований
Емотивний
Тривожний (боязкий)
Інтровертований
Екстрровертований

**Тип акцентуації характеру
за О.Є. Лічко**

Істероїдний
Психастенічний
-
Нестійкий
Гіпертимний
-
Циклоїдний
Лабільний
Сенситивний
Астено-невротичний
Шизоїдний
Епілептоїдний
Конформний

У класифікації К. Леонгарда відсутні досить поширені в підлітковому віці нестійкий і конформний типи, а також астено-невротичний тип. Дистимічний тип у його класифікації відповідає конституційно-депресивному типу за П.Б. Ганнушкіним (1933), а застрягаючий тип – параноїдальному, вони обидва в підлітковому віці практично не зустрічаються.

² Леонгард К. Акцентуированные личности: [Текст] // К. Леонгард // Пер. с нем. – Ростов н/Д.: «Феникс», 1997. – 544 с.

2.1. ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ АКЦЕНТУАЦІЙ ХАРАКТЕРУ Й ТЕМПЕРАМЕНТУ³

ГІПЕРТИМІЧНИЙ ТИП



Особливості прояву акцентуації. З дитинства така особа відрізняється галасливістю, товариськістю, сміливістю, схильністю до бешкетництва. Вона завжди створює багато шуму, любить неспокійні компанії. Настрій у неї завжди гарний, піднесений.

У підлітків цього типу відсутня сором'язливість і боязкість перед незнайомими людьми, вони недостатньо відчують дистанцію щодо дорослих. Підлітки цього типу акцентуації, водночас, маючи гарні загальні здібності, виявляють непосидючість і

недостатню дисциплінованість, навчаються майже завжди нестабільно. Вони мають багато різноманітних захоплень, але ці захоплення, як правило, поверхневі й швидко проходять. З дорослими, батьками, педагогами в них часто виникають конфлікти.

Домінуючі риси: екстраверт (тобто спрямованість психіки й фіксація інтересів на явищах зовнішнього світу); завжди гарний, дещо підвищений настрій; високий, що бризкає енергією, життєвий тонус, високий біологічний тонус, завжди гарний апетит і міцний сон; рано пробуджений і сильний сексуальний потяг; легка захопленість сексуальним партнером і швидке охолодження до нього.

Особливості поведінки при конфліктах. Вони рідко бувають ініціаторами конфліктів. Епізодичні конфлікти можуть виникати через недостатню серйозне ставлення до професійних обов'язків. Конфлікт також можливий в умовах суворої дисципліни, монотонної діяльності. У них розвинута тенденція до бурхливих, але коротких спалахів роздратування; однак вони немстиві, швидко відходять і миролюбні. Схильні засмучуватися з приводу зауважень оточуючих.

Позитивні риси: енергійність, потреба у діяльності, ініціативність, життєрадісність і оптимізм; щедрість і прагнення допомогти людям; товариськість; незалежність настрою від того, що відбувається навколо; вируюча енергія, нестримна активність і спрага діяльності.

³ Малюнки до цього розділу використанні із сайту: Шкала емоцій в картинках <http://www.google.com.ua/imgres>

Негативні риси: легковажність, готовність іти на ризик; схильність до прожектерства та аморальних учинків (без злого наміру й готовністю відразу покаятися), брутальність (без будь-якого зла); поверховість, нездатність до тривалого зосередження на конкретній справі чи думці; невміння слухати, поспішний поспіх, розпорошеність з тенденцією не доводити розпочату справу до кінця; перескакування з однієї справи на іншу, дратівливість, несерйозне ставлення до обов'язків, також сімейних.

Сфера інтересів, найбільш цікава професійна діяльність. Гіпертимічним типам подобається робота, яка пов'язана з постійним спілкуванням: служби побуту, ігрові види спорту, театр, організаторська діяльність. Вони не можуть довго залишатися на одному й тому ж робочому місці, схильні до зміни професії, місця роботи.

У таких типів зазначається нестримна активність; постійне прагнення до неформального лідерства; швидка адаптація в незнайомій і швидко мінливій обстановці. Вони не переносять самотності, чітко регламентованої дисципліни, розміреного режиму, одноманітної й монотонної обстановки, що потребує дріб'язкової акуратності діяльності, вимушеного неробства.

Реакція захоплень відрізняється в гіпертимів багатством і розмаїтістю проявів, але головне – крайньою мінливістю хобі. Колекціонування змінюється азартними іграми, одне спортивне захоплення іншим, один гурток на інший, чоловіки нерідко на короткий час віддають увагу технічним захопленням, жінки – художній самодіяльності...

Самооцінка – висока й дуже висока. Особи гіпертимного типу здебільшого переоцінюють свої можливості й здібності, бувають занадто самовпевнені, прагнуть показати себе, похвалитися, справляти на оточуючих враження.

Психологічний ризик. У таких осіб відзначається психологічна схильність до зловживання алкоголем і наркотичними речовинами. Віддають перевагу неглибокій ейфоризуючій стадії сп'яніння, але легко стають на шлях частого й регулярного вживання алкоголю.

Схильні до невиправданого ризику та групових видів злочину. Схильні до бродяжництва, самовільних відлучень, іноді тривалих. Справжні втечі з дому в гіпертимів зустрічаються рідко...

Спрямовуючи себе туди, де «кипить життя», вони часом можуть опинитися в несприятливому середовищі, потрапити в асоціальну

групу. Всюди вони швидко освоюються, переймають манери, звичаї, поведінку, одяг, модні «хобі»...

Ці особи охоче беруть у борг, відганяючи від себе неприємну думку про наступний розрахунок. Люблять «пошикувати», легко піддаються на сумнівні авантюри. Брехливість не є їх характерною рисою, вона може бути зумовлена необхідністю вивернутись у важкій ситуації...

Гіпертимно-нестійкий варіант психопатизації є найбільш частим. Тут прагнення розваг, веселощів, ризикованих пригод більше виступає на перший план і штовхає до зневажання занять і роботи, до алкоголізації й уживання наркотиків, до сексуальних ексцесів і делінквентності, що, врешті-решт, може призвести до асоціального способу життя...

Вирішальну роль у тому, що на гіпертимній акцентуації зростає гіпертимно-нестійка психопатія, як правило, відіграє сім'я. Як надмірна опіка – гіперпротекція, дріб'язковий контроль і жорстокий диктат, який ще й поєднується з неблагополуччям внутрісімейних відносин, так і гіпоопіка, бездоглядність можуть служити стимулами до розвитку гіпертимно-нестійкої психопатії.

Гіпертимно-істероїдний варіант відрізняється переважанням таких рис характеру, як бажання прихвастнути, справити враження, похизуватися перед іншими. На тлі гіпертимності поступово вимальовуються істероїдні риси. При зіткненні з життєвими труднощами, при невдачах, у небезпечних ситуаціях і при загрозі серйозних покарань виникає й бажання розжалобити інших (аж до демонстративних суїцидальних дій), і справити враження своєю незвичайністю, і похвастатися, і «пустити пил в очі». Можливо, у розвитку цього типу також найважливішу роль відіграє середовище. Виховання по типу «кумира сім'ї» (Гіндікін, 1961), потакання примхам у дитинстві, надмірна похвала з приводу мнених і дійсних здібностей і талантів, звичка завжди бути на виду, сформована батьками, а іноді й неправильними діями вихователів зумовлюють у підлітковому віці труднощі, які можуть виявитися нездоланими...

Гіпертимно-експлозивний варіант психопатизації відрізняється посиленням рис афективної вибуховості. Спалахи роздратування й гніву, нерідко властиві гіпертимам, коли вони зустрічають протидію чи терплять невдачі, тут стають особливо бурхливими й виникають з найменшого приводу. На висоті афекту нерідко втрачається контроль над собою: лайка й погрози вириваються без будь-якого врахування обставин, в агресії власні сили не зіставляються з силами об'єкта

нападу, а опір може досягати «буйної шаленості». Усе це, як правило, дозволяє говорити про формування психопатії збудливого типу. Це поняття, як нам уявляється, охоплює дуже збірну групу. Подібність гіпертимної експлозивності з експлозивністю епілептоїдів залишається суто зовнішньою: значна відхідливість, схильність легко прощати образи й навіть дружити з тим, з ким щойно сварився. Відсутні й інші епілептоїдні риси. Можливо, у формуванні цього варіанту психопатизації істотну роль можуть відігравати не настільки рідкі в хлопчиків гіпертимного типу черепно-мозкові травми, навіть легкі, але повторні.

Головна потреба: у спілкуванні, розмаїтті та руху.

Особливості психокорекційних заходів. Психокорекційні заходи необхідно здійснювати систематично, однак вони позитивних результатів не дають. Гіпертимний підліток не витримає чіткої регламентації поведінки й постійного контролю. Для нього такі умови будуть згубними, оскільки необхідність підкорятися, пригнічувати свою активність є для нього психотравмуючим чинником. Необхідно шукати інший засіб впливу, що дає можливість спрямувати енергію гіпертима в правильне русло. Таких підлітків слід заохочувати до діяльності, яка потребує кмітливості, рішучості, наполегливості (наприклад, спортивних змагань, туристських походів, дискотек або інших шкільних вечорів, різноманітних заходів тощо), де можна проявити активність, уміння швидко орієнтуватися й задовольнити прагнення до лідерства, новаторства. Головне – урізноманітнити його діяльність, зацікавити новими завданнями, які він повинен вирішувати добровільно й самостійно.

Захисні механізми психіки - витиснення, проекція, раціоналізація, сублімація. Ці особи не завжди серйозно ставляться до проблем, здебільшого їх відкидають або вирішують тут і тепер - під впливом емоцій.

ДІСТИМНИЙ ТИП

Особливості прояву акцентуації. Цей тип протилежний гіпертимічному. Характеризується зниженням основного фону настрою (інколи до субдепресії), песимізмом, фіксацією на сумних сторонах життя, ідеомоторною (ідея - в життя) загальмованістю, їх гнітить весела компанія. Їх легко впізнати по



сором'язливому й безрадiсному вигляду, мiмiка в них мало виразна.

Домiнуючі риси: домосiди, загальмованiсть мислення, повiльнiсть, субдепресивнiсть, низький рiвень контактностi.

Особливостi поведiнки при конфлiктах. Ведуть замкнутий спосiб життя, рiдко конфлiктують з iншими людьми. Можливі конфлiкти в ситуацiях, якi вимагають бурхливої дiяльностi, змiни звичного способу життя.

Позитивні риси: серйознiсть, висока моральнiсть, добросовiснiсть, справедливiсть. Вони сумлiнні, вiдданi в дружбi.

Негативні риси: пасивнiсть, сповiльненiсть, неповороткiсть, вiдрив вiд колективу, песимiзм, млявiсть.

Сфера інтересiв, найбільш цiкава професiйна дiяльнiсть. Для таких типiв цiкава робота, яка не вимагає широкого кола спiлкування.

Самооцiнка – депресивна, субдепресивна, низька, залежить вiд зовнiшнiх обставин i особистiсного настрою.

Психологiчний ризик: схильнiсть до невротичної депресiї.

Головна потреба: у гармонiйному життi.

Особливостi психокорекцiйних заходiв. Необхiдно пiдвищувати у таких осiб оптимiстичне ставлення до життя.

Захисні механiзми психiки: формування реакцiй.

АФЕКТИВНО-ЕКЗАЛЬТОВАНИЙ ТИП (за К. Леонгардом)



Особливостi прояву акцентуацiї. Це тип «тривоги й щастя». Особи цього типу легко приходять у захоплення вiд радiсних подiй i у вiдчай - вiд сумних. Захоплення й пориви можуть нiяк не пов'язуватися з особистими стосунками.

Домiнуючі риси: бурхливі емоцiйні реакцiї на життєві подiї – вiд абсолютного щастя до повного безсилля, печалi.

Особливостi поведiнки при конфлiктах. Конфлiкти можуть виникнути з причини надмiрної чутливостi таких осiб. Вони не витримують грубостi й суворих реалiй життя.

Позитивні риси: прив'язанiсть до близьких, глибоке спiвпереживання їм, емпатiйнiсть.

Негативні риси: тривожнiсть, готовнiсть до вiдчаю, крайня бурхливiсть i нестiйкiсть емоцiйного реагування на ситуацiї, iхні емоцiї розвиваються дуже швидко. Їм до смаку розваги, життєва насолода; почуття обов'язку й вищi цiнностi формуються важко.

Сфера інтересів, найбільш цікава професійна діяльність. Любов до музики, мистецтва, природи, захоплення спортом, переживання релігійного порядку, пошуки світогляду - усе це захоплює екзальтовану людину до глибини душі. З них виходять непогані артисти, художники, поети, письменники.

Самооцінка – лабільна, залежить від зовнішніх обставин та особистісного настрою.

Психологічний ризик: Крайня вразливість під час негативних подій може призвести до відчаю. Вони більш глибоко переживають горе, ніж потерпілі особи.

Головна потреба: у позитивних переживаннях.

Особливості психокорекційних заходів. Їм потрібен твердий, але не суворий контроль протягом усього життя.

Захисні механізми психіки: формування реакцій, сублімація.

СЕНСИТИВНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ



Особливості прояву акцентуації. Подібний до афективно-екзальтованого. Але емоційні особи реагують не так бурхливо, а їхні емоції розвиваються не так швидко. Вони відрізняються особливою чутливістю й глибиною переживань у сфері тонких емоцій духовного життя. Їхня характерна риса сенситивність (почуття, відчуття), що виявляється в підвищеній чутливості до подій, які з ними трапляються.

У цих типів акцентуації з перших років життя існують такі страхи: самотності, яскравого світла, темряви, голосних звуків, тварин, здатних заподіяти біль (собак, змій, павуків, пацюків і т.п.). Така особа уникає активних і галасливих однолітків – віддає перевагу особам, які молодші за них. Товариський зі звичним оточенням. Прив'язується до рідних і близьких, не любить ходити в гості, гуляти без дорослих у дворі.

Підліткам сенситивного типу властива підвищена чутливість до всього навколишнього. Вони сприйнятливі й вразливі, чуттєві й ранимі, не виявляють наполегливості, негативні емоції носять у собі довго й важко, не висловлюючи їх. Обтяжливі переживання й конфлікти в них не витісняються, не відкидаються й не ізолюються, вони зберігаються у свідомості й залишаються емоційно насиченими. Це стосується більш за все агресивних спонукань (придушення агресії). Тільки при значному застої афекту зустрічаються раптові сильні вибухи.

Домінуючі риси: підвищені чутливість і вразливість; почуття власної неповноцінності, особливо в морально-етичній і вольовій сферах; боязкість і сором'язливість, особливо серед незнайомих і в незвичній обстановці; схильність до реакцій гіперкомпенсації.

Особливості поведінки при конфліктах. Зазначаються притаманні з дитинства образливість і чутливість, сором'язливість, яка особливо заважає подружитися з ким хочеться, невміння бути ватажком, домінувати, душею компанії, ворожість до авантюр і пригод, різного роду ризиків і гострих відчуттів, відраза до алкоголю, нелюбов до флірту й залицянь. Вони підкреслюють, що не схильні ані легко сваритися, ані швидко миритися.

Конфліктогенні ситуації: несправедливі підозри чи обвинувачення в непорядних учинках, особливо привселюдно; критика чи глузування над ним чи його поведінкою; відкрите суперництво; постійні перевірки його діяльності або поведінки; недобррозичлива увага до нього; вимушена самотність; загроза репутації; неможливість поділитися своїми переживаннями з другом.

Позитивні риси: спокій; розвинута інтуїція, емпатійність, турботливість, об'єктивна самооцінка; доброта й уважність до людей; почуття обов'язку й відповідальності; висока внутрішня дисциплінованість; сумлінність; самокритичність; підвищені вимоги до себе; прагнення перебороти свої слабкі сторони; відсутність схильності до алкоголізації й делінквентності.

Негативні риси: надуманість; лякливість; замкнутість; схильність до самобичування й самоприниження; розгубленість у важких ситуаціях; підвищені вразливість і конфліктність.

Сфера інтересів, найбільш цікава професійна діяльність. Мотивацією в навчанні в таких осіб є небажання засмучувати своїх батьків і викладачів, а також страх перед контрольними, заліками й іспитами; боячись прославитися вискочкою, соромиться й боїться відповідати біля дошки. Головне в роботі – емоційне ставлення до нього колег і керівника, тому може бути відданим і старанним працівником.

Самооцінка – лабільна. Самооцінка сенситивних підлітків відрізняється досить високим рівнем об'єктивності. У багатьох з них є проблеми, до яких вони не можуть визначити свого ставлення або не хочуть зробити це. Здебільшого цими проблемами є ставлення до друзів, до свого оточення, до критики на свою адресу, до грошей, до спиртних напоїв. Очевидно, усе це буває пов'язане з забарвленими емоціями, прихованими переживаннями. Відчуваючи відразу до

неправди й маскування, сенситивні підлітки віддають перевагу відмові перед неправдою.

Психологічний ризик. Ані до алкоголізації, ані до вживання наркотиків, ані до делінквентної поведінки сенситивні підлітки не схильні. Сенситивні юнаки, як правило, навіть не курять, алкогольні напої ж можуть викликати в них відразу... У кризових ситуаціях, у субдепресивній фазі схильні до самогубства.

Головна потреба: у довірі, належності, любові.

Особливості психокорекційних заходів. Клінічна симптоматика складається здебільшого з депресивних кризів самооцінки та ще частіше з іпохондричних станів. Психотерапія ставить перед собою мету переробити актуальні конфліктні ситуації й цим допомогти краще зрозуміти їх структуру та пізнати позитивні сторони: тонку чутливість, уважність, справедливість і можливість співчувати, що може позитивно впливати на особистісні відносини.

Захисні механізми психіки – формування реакцій, інтелектуалізація.

ЛАБІЛЬНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ



Особливості прояву акцентуації. Для осіб цього типу характерні різкі зміни в настрої, при чому вони здебільшого непередбачені. Приводи для несподіваної зміни настрою можуть бути найнікчемнішими, наприклад, кимось випадково кинуте образливе слово чи непривітний погляд. Такі підлітки «здатні зануритися в зневіру і похмурий настрій при відсутності будь-яких серйозних неприємностей та невдач». Від настрою цих осіб залежить їх поведінка. У пригніченому настрої вони вкрай потребують допомоги й підтримки з боку тих, хто їх підбадьорить і розважить.

Домінуючі риси: настрою властиві не тільки часті й різкі зміни, але й значна їх глибина. Від настрою даного моменту залежать і самопочуття, і апетит, і сон, і працездатність, і бажання побути одному або тільки разом з близькою людиною або ж кинутися в шумне товариство, в компанію, туди, де людино. Відповідно до настрою й майбутнє то малюється райдужними фарбами, то уявляється сірим і сумним, і минуле виринає то як низка приємних спогадів, то, уявляється, повністю складається з невдач, помилок і несправедливостей. Ті ж люди, те ж оточення уявляються то милими,

цікавими і привабливими, то обридлими, нудними і потворними, наділеними різними недоліками.

Особливості поведінки при конфліктах. Можливі конфлікти в ситуаціях: повної дисгармонії його настрою (він страждає, а всім чомусь весело); емоційного неприйняття з боку значимих для нього людей; втрати близьких і розлуки з тими, до кого прив'язаний; критики власне його чи його поведінки; ущемлення почуття власної гідності; сильної конкуренції; відсутності визнання, успіху, уваги; загрози покарання, відчуття страху перед ким-небудь чи чим-небудь.

Позитивні риси: товариськість, добродушність, чуйність, уважність у періоди піднесеного настрою, глибина почуттів і щира прихильність до тих, з ким перебуває в гарних стосунках, кого любить і про кого піклується; незалежність прихильності від мінливості настрою. Це, насамперед, проявляється в їх ставленні до рідних і близьких, але лише до тих, від кого вони самі отримують любов, турботу й увагу. До них прихильність зберігається, незважаючи на легкість і частоту скороминущих сварок.

Негативні риси: у періоди пригніченого настрою – дратівливість, запальність, ослаблений самоконтроль, схильність до конфліктності й забіякуватості; під час звичайної розмови може спалахнути, навернуться сльози, готовий сказати щось зухвале й образливе. Мало вмотивована зміна настрою іноді створює враження поверховості й легковажності. Але це судження не відповідає дійсності.

Сфера інтересів, найбільш цікава професійна діяльність. Займаючись цікавою, захоплюючою й не набридаючою справою чи роботою, може переключитися й забути про свій поганий настрій.

Самооцінка - мінлива. Вона відрізняється щирістю (Єфременкова, Іванов, 1971). Лабільні підлітки добре знають особливості свого характеру, знають, що вони – «люди настрою», і що від настрою в них залежить усе. Знаючи про слабкі сторони своєї натури, вони не намагаються щось приховати чи затушувати, а ніби пропонують оточуючим сприймати їх такими, які вони є. У тому, як ставляться до них оточуючі, вони виявляють на диво гарну інтуїцію: відразу, при першому контакті відчувають, хто до них прихильний, хто – байдужний, а в кому таїться хоч крапля недобррозичливості чи ворожості. Відповідне ж ставлення виникає й у них, причому негайно й без спроб його приховати.

Психопатологічний ризик. Даний тип акцентуації часто поєднується з вегетативною лабільністю й схильністю до алергічних

реакцій. Лише в деяких осіб виявляється схильність до невротичних реакцій. Однак майже в усіх дитинство наповнене інфекційними захворюваннями, які провокуються умовно-патогенною флорою.

Головна потреба: у позитивній оцінці інших (розуміння його), у любові й належності.

Особливості психокорекційних заходів. Психокорекційні заходи слід здійснювати систематично. Вони повинні бути спрямовані на підвищення самооцінки й емоційно-вольового загартування.

Захисні механізми психіки: формування реакцій, проєкція.

ЦИКЛОЇДНИЙ ТИП (афективно-лабільний за К. Леонгардом)

Особливості прояву акцентуації.



З дитинства періодами може бути веселим, енергійним, комунікативним, непосидочим, галасливим, бешкетним, після чого знову стає спокійним і керованим, настрої погіршується, може бути пригніченим, субдепресивним. У субдепресивній фазі падає працездатність, до всього втрачається інтерес, особи уникають компанії,



стають млявими, погано переносять різку зміну стереотипу життя (зміна місця проживання, школи й т.п.). У цей період у них знижується біологічний тонус (знижується апетит і статевий потяг, довше сплять, прокидаються млявими). Якщо в цей період є певні невдачі й дрібні проблеми, які принижують самолюбство; нарікання на їх адресу, то це може призвести до думки про власну непотрібність і неповноцінність і підштовхнути їх до суїцидальної поведінки.

У таких осіб виникають періодичні фази зміни настрою без видимих причин (тривалістю в кілька днів чи тижнів) з початком статевої зрілості. У періоді позитивної фази їх можна характеризувати як гіпертимічну особу, а в періоді негативної фази - як сенситивну або дістимну. Ці фази виражені не різко, їх тривалість становить 1 - 2 тижні, з інтермісіями між ними. Іноді в деяких людей ці фази мають сезонний характер: наприклад, гіпертимні періоди влітку (восени, взимку), субдепресивні – взимку, навесні чи восени.

Домінуючі риси. Зазначаються циклічні зміни емоційного стану: фази гіпертимності змінюються фазами субдепресії.

Особливості поведінки при конфліктах. Конфлікти можуть виникати в ситуаціях емоційного неприйняття з боку значимих для нього людей корінної зміни життєвих стереотипів, звичок; при

несподіваності доручень, прохань, вимог, які не відповідають настрою в даний момент; коли до них пред'являються претензії; коли вони переживають утиски й невдачі; при психічних навантаженнях, особливо в стадії погіршення настрою.

Позитивні риси: у період позитивного настрою (гіпертимна фаза) – ініціативність, життєрадісність, товариськість, у період негативного настрою (фаза субдепресії) – задумливість, журливість, здатність до співпереживання.

Негативні риси: замкнутість і байдужність, непослідовність; спалахи дратівливості, образливості, схильність до причепливості; прояв невдоволення й брутальності у відповідь на репліки й зауваження; невмотивований тимчасовий розрив відносин з компанією, друзями.

Сфера інтересів, найбільш цікава професійна діяльність. Інтереси залежать від циклу настрою. Періоди активного навчання (роботи) змінюються періодами повної байдужості до предметів і завдань. У роботі то все вдається, усе цікавить, то проявляється невдоволення будь-якою пропонованою справою й бажання знайти причину для роздратування й скарг. Схильні до розчарувань у професії, нерідко міняють місце роботи.

Захоплення відрізняються нестійкістю: у субдепресивні періоди такі особи їх закидають, у період підйому - знаходять нові або повертаються до покинутих.

Самооцінка – лабільна. Самооцінка характеру в циклоїдів формується поступово, у міру того, як накопичується досвід «хороших» і «поганих» періодів. У підлітків цього досвіду ще немає, і тому самооцінка може бути ще дуже неточною...

Психологічний ризик. Виражені порушення поведінки (делінквентність, втечі з дому, знайомство з наркотиками) мало властиві циклоїдам. До алкоголізації в компаніях вони виявляють схильність у періоди підйому. Суїцидальна поведінка у вигляді афективних (але не демонстративних) спроб або справжніх замахів можлива в субдепресивній фазі.

Головна потреба: у любові. Потреби залежать від фаз настрою. У період позитивного настрою – потреба в спілкуванні, активності, рухові, розмаїтті; у період негативного – у самотності, пасивності.

Особливості психокорекційних заходів. Психокорекційні заходи необхідно здійснювати таким чином, щоб вони мали різноманітне

спрямування відповідно до періодів настрою й здебільшого були направлені на корекцію негативних розладів настрою.

Захисні механізми психіки: формування реакцій, проєкція, придушення.

АСТЕНО-НЕВРОТИЧНИЙ ТИП (тривожний за К. Леонгардом)



Особливості прояву акцентуації. Таким типам властиві схильність до страхів, підвищена боязкість і полохливість, підвищена вразливість, загострене відчуття власної неповноцінності, нерішучість, схильність до «самозанурення», постійний сумнів і тривалі розмірковування.

У таких типів з дитинства проявляється висока чутливість до сильних звуків, яскравого світла, через що часті капризи, плач, погані сон і апетит, боязнь усього. Їх швидко втомлює навіть невелика кількість людей, тому прагнуть до усамітнення.

Домінуючі риси: підвищена втомлюваність, особливо при розумовому навантаженні або в умовах змагання; тривожність і надуманість; сором'язливість і полохливість; звикання до життєвого укладу, до речей і тривожність з приводу зміни стереотипів.

Особливості поведінки при конфліктах. Можливі конфлікти в умовах, коли необхідно відстоювати власну точку зору; коли треба вимушено активно спілкуватися з великою кількістю людей і необхідно виявити силу волі. Можливий конфлікт при раптовому чи тривалому фізичному й психічному напруженні й глузуванні над його слабостями, помилками, невмілими діями.

Позитивні риси: акуратність, дисциплінованість, лагідність, ретельність, скромність, дружелюбність, незлопам'ятність, здатність до покаяння.

Негативні риси: підвищена примхливість, плаксивість; млявість; непевність у собі; сором'язливість і лякливість; нездатність постояти за себе, стомлюваність і дратівливість у вигляді афективних спалахів з будь-якого приводу при втомі.

Сфера інтересів, найбільш цікава професійна діяльність. Через підвищену виснаженість не здатний до важкої й напруженої роботи: має потребу в періодичному відпочинку та у чередуванні різних видів діяльності.

Через низьку самооцінку, сумніви, почуття тривоги й страху перед можливою помилкою не може нормально працювати на уроці, навіть якщо добре знає матеріал. Через нездатність зібратися з думками його лякають раптові виклики до дошки: він губиться, червоніє, не може відповісти, після чого довго й болісно переживає свою ганьбу.

Самооцінка – низька.

Психопатологічний ризик. Астено-невротичний тип правомірно розглядати як один з різновидів акцентуацій, що сприяє невротичним реакціям, особливо неврастенічного кола.

Психологічний ризик. Типовою рисою цієї акцентуації є схильність до іпохондрії.

Головна потреба: у безпеці, у любові інших до нього, у відчутті захищеності.

Особливості психокорекційних заходів. Психокорекція астено-невротичного типу акцентуації триває довгий час. Тому більш ефективно проводити довгострокове психотерапевтичне лікування.

Захисні механізми психіки – формування реакцій.

ЗАСТРЯГАЮЧИЙ (РИГІДНИЙ) ТИП (за К. Леонгардом)



Особливості прояву акцентуації. Занадто вимогливий до себе та до інших. Даний тип характеризується постійною підозрілістю й недовірою до людей у цілому, схильністю перекладати відповідальність з себе на інших. У різного роду ситуаціях вони відчувають себе використовуваними в чужих інтересах, зрадженими або скривдженими. Вони повні забобон і часто приписують іншим ті свої думки й спонукання, які відмовляються визнати в себе. Високо цінуються прояви сили й влади, усе, що слабке, ущербне, викликає в них презирство (Попов, Вид, 2000). У позитивних ситуаціях для себе вони досягають певних висот, при негативному розвитку подій стають революціонерами, борцями за справедливість.

Домінуючі риси: патологічна стійкість афекту, цілеспрямованість, егоїстичність, самолюбство.

Особливості поведінки при конфліктах. Несправедлива образа, перешкоди на шляху до досягнення честолюбних цілей, ревності, опір наймовірно високим вимогам. Постійно вимагає підтвердження особистої значимості. Такі люди часто не враховують ситуацію, яка змінилася, чи нові обставини, вони прямолінійні й не гнучкі. Важко

приймають точку зору оточуючих, не дуже зважають на їх думку, повага від оточуючих сприймається як належне, а неповага – як образа. Вони мало критичні до своїх вчинків, хворобливо образливі, підвищено чутливі по відношенню до дійсних і надуманих несправедливостей.

Позитивні риси: такі типи акуратні, цілеспрямовані, самолюбиві, докладають значних вольових зусиль задля досягнення намічених цілей, прагнуть до авторитету й влади, вони прагнуть досягти високих показників у будь-якій справі, проявляють високі вимоги до себе, прагнуть справедливості.

Негативні риси: образливість, мстивість, самонадійність, ревності, роздуте до фанатизму почуття справедливості, підвищена підозрливість, стійкість негативних переживань, прагнення домінувати над іншими, неприйняття чужих думок і, як наслідок, конфліктність.

Сфера інтересів, найбільш цікава професійна діяльність. Робота, яка дає відчуття незалежності й можливості проявити себе, де необхідно відстоювати власні або чийсь права (юрист, адвокат, суддя тощо).

Самооцінка – ригідно-демонстративна, висока, може бути занадто висока (параноїдальна).

Психологічний ризик. Схильний до бурхливого некерованого афекту.

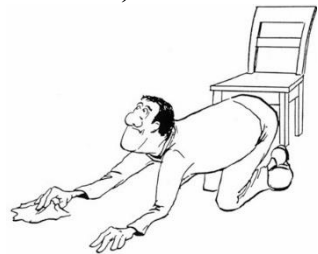
Головна потреба: у справедливості, у відчутті власної значимості, гідності й цінності.

Особливості психокорекційних заходів. Психокорекційним заходам не піддається.

Захисні механізми психіки: проекція, формування реакцій.

ПСИХОСТЕНІЧНИЙ (ПЕДАНТИЧНИЙ) ТИП

Особливості прояву акцентуації. Такі підлітки характеризуються схильністю до міркувань, до самоаналізу, оцінок поведінки інших людей. Самовпевненість у них поєднується з нерішучістю, а безпелаяційність суджень - із швидкими діями, що починаються саме в ті моменти, коли потрібні обережність і обачливість.



Домінуючі риси: посидючість, педантизм, нерішучість; тривожна задумливість у вигляді побоювань за майбутнє – своє чи близьких («як би чого не сталося»).

Особливості поведінки при конфліктах. Цей тип особистості досить скрупульозно ставиться до своєї роботи. Висуває підвищені вимоги до себе й до оточуючих, але робить це так, що оточуючим уявляється, що він придирається. Йому властива підвищена тривожність, він надзвичайно чутливий до деталей, схильний до того, щоб робити зауваження оточуючим. Інколи розриває стосунки з друзями чи знайомими лише через те, що йому уявляється, що його образили.

Позитивні риси: скрупульозність, сумлінність; ретельність; акуратність; серйозність; розважливості; надійність, вірність даним обіцянкам; рівний настрій.

Негативні риси: нерішучість; самокопання; безініціативність; схильність до нескінченних міркувань; наявність нав'язливих побоювань, ідей і ритуалів; свідомі формалізм і педантизм; віра в прикмети; нескінченні сумніви в урахуванні всіх обставин і наслідків; обмежувальна поведінка: важливіше уникнути неприємностей і невдач, ніж домогтися успіху. У нього розвинута нездатність диференціювати другорядне від головного: для нього все однаково важливе; йому притаманні формалізм і педантизм, дріб'язкова принциповість, що доходить до деспотизму; схильність до теоретизування.

Сфера інтересів, найбільш цікава професійна діяльність. Він дуже сумлінний: здатний тривалий час займатися не піднімаючи голови, проявляючи невластиві йому цілеспрямованість, наполегливість і посидючість, оскільки боїться засмутити незадовільними оцінками своїх близьких і викладачів; довгий час звіряє отриманий результат з довідниками, словниками, енциклопедіями, з думкою інших людей; дуже виконавчий і керований: акуратно, точно й у строк виконує роботу, якщо завдання конкретне й отримані інструкції чітко регламентують порядок його виконання; віддає перевагу тихій, потребуючій акуратності й точності спокійній (без гонки) роботі; не переносить непередбачених ситуацій, обставин і ліміту часу.

Самооцінка. Схильність при самооцінці знаходити в себе риси різних типів, включаючи зовсім невластиві йому (наприклад, істероїдні).

Психологічний ризик. Такі люди переживають через власні прорахунки, невдачі, розплачуючись за них хворобами (безсонням, головними болями...).

Тривожна задумливість психастенічного підлітка відрізняється від подібних рис астено-невротичного й сенситивного типів. Якщо астено-

невротичному типу притаманний страх за своє здоров'я (іпохондрична спрямованість задумливості й тривоги), а для сенситивного типу властиве занепокоєння з приводу ставлення, можливих глузувань, пересудів, несприятливої думки про себе оточуючих (реактивна спрямованість надумливості й тривоги), то побоювання **психастеніка** цілком адресуються до можливого, навіть до малоймовірного в майбутньому (футуристична спрямованість). Як би чого не трапилося жахливого й непоправного, як би не відбулося якого-небудь непередбаченого нещастя з ними самими, а ще страшніше з тими близькими, до яких вони виявляють патологічну прихильність. Усі форми прояву підліткових порушень поведінки невластиві психастенікам. Ані делінквентність, ані втечі з дому, ані алкоголь, ані наркотики, ані навіть суїцидальна поведінка у важких ситуаціях не зустрічаються. Їх місце, очевидно, цілком витиснули нав'язливість, мудрування й самоаналіз.

Головна потреба: у внутрішньому й зовнішньому порядку, чистоті, планомірності й поступовості.

Особливості психокорекційних заходів. При проведенні психокорекційних заходів слід встановити умови для підвищення самооцінки (об'єктивна позитивна оцінка її поведінки), формувати в особи вміння виділяти головне й не турбуватися через дрібниці (а ні в якому разі не експлуатувати її підвищену відповідальність), розмовляти з нею необхідно стримано, без агресії, давати доручення чітко й конкретно.

Захисні механізми психіки: формування реакцій, сублимація, проекція.

ІСТЕРОЇДНИЙ (ДЕМОНСТРАТИВНИЙ) ТИП



Особливості прояву акцентуації. Такі типи добре пристосовуються до різних ситуацій. Рациональна поведінка виражена слабо. Властива емоційна поведінка.

Істероїдні риси нерідко намічаються з ранніх років (Юсевич, 1934 Певзнер, 1941 Michaux, 1952 Сухарева, 1959). Такі діти не виносять, коли при них хвалять інших, коли іншим приділяють увагу. Іграшки їм швидко набридають. Бажання привертати до себе погляди, слухати вияви захоплення й похвалу стає насущною потребою. Вони охоче перед глядачами читають вірші, танцюють, співають і багато хто з них дійсно

виявляє непогані артистичні здібності. Успіхи в навчанні в перших класах багато в чому визначаються тим, чи ставлять їх у приклад іншим...

Істероїдні підлітки повністю можуть задовольнити свою потребу бути в центрі уваги, беручи участь у художній самодіяльності, виступах молодіжних естрадних ансамблів, виконуючи обов'язки диск-жокея в школі на дискотеках, екскурсовода в шкільному музеї тощо. Надалі їм можна порекомендувати професії адміністратора, офіціанта, манекенниці, стюардеси, тобто такі види діяльності, де вони будуть «на виду».

Домінуючі риси: егоцентризм, ненаситна спрага постійної уваги до своєї особи, замилювання собою, подив, шанування, співчуття до себе. Усі інші якості істероїда живляться цією рисою. Сугестивність, яку нерідко висувають на перший план, відрізняється вибірковістю. Облудність і фантазування цілком спрямовані на прикрашання своєї персони. Удавана емоційність у дійсності обертається відсутністю глибоких щирих почуттів при великій експресії емоцій, театральності, схильності до красування й позерства.

Особливості поведінки при конфліктах. Його ставлення до людей здебільшого визначається тим, як вони ставляться до нього. Він легко долає поверхневі конфлікти, милуючись своїми стражданнями й стійкістю, добре пристосовується до різних ситуацій, при цьому його раціональної поведінки не видно, а проявляється емоційність. Планування своєї діяльності такі особи здійснюють ситуаційно й слабо впроваджують у життя. Кропіткої й систематичної роботи вони уникають. Вони не уникають конфліктів, у ситуації конфліктної взаємодії почувають себе непогано.

Конфліктогенні ситуації. Вільне чи мимовільне зачіпання його самолюбства; байдужість з боку оточуючих, а тим більше свідоме ігнорування його особистості; критика його досягнень, здібностей і таланту; вимушена самотність чи обмеження кола його спілкування, шанувальників; неможливість виявити себе повною мірою; потрапляння в безглузде чи смішне становище; відсутність яскравих подій і можливості виявити свої здібності; вимушене перебування в постійному психічному чи фізичному напруженні; удари по егоцентризму, викриття його задумів, а тим більше – їх висміювання.

Позитивні риси: ініціативність і завзятість; комунікабельність і цілеспрямованість; активність і спритність; яскраво виражені

організаторські здібності; самостійність і готовність взяти на себе керівництво; енергійність, яка змінюється швидким виснаженням.

Негативні риси: ненадійність, облудність і лицемірство; схильність до інтриг, демагогії й опозиційності при незадоволеному егоцентризмі; задержуватість і безшабашність; хвастощі неіснуючими успіхами; гра у ватажка замість дійсного лідерства; необдуманий ризик (у присутності глядачів); тільки власні бажання; явно завищена самооцінка; образливість при зачіпанні особистості; схильність до гострих афективних реакцій, включаючи демонстрацію суїцидальних спроб. У них розвинута патологічна схильність до брехні (бреше так, що сам собі вірить).

Сфера інтересів, найбільш цікава професійна діяльність. Основне задоволення приносить спілкування; щоб привертати увагу, приходиться не просто вчитися, а робити це краще всіх, дивувати своїми здібностями.

Такий тип віддає перевагу роботі поза обмежувачими рамками, здебільшого у сфері творчих професій і занять, де він може проявити свої таланти. Захоплення майже цілком зосереджуються в сфері егоцентричного типу хобі.

Віддається перевага тим видам мистецтва, які найбільш модні серед підлітків його кола (на сьогодні здебільшого джазовим ансамблям, естраді) або вражають своєю незвичайністю (наприклад, театр мімів).

Самооцінка – надмірно висока (гіпердемонстративна, демонстративна). Самооцінка істероїдних підлітків далека від об'єктивності. Підкреслюються ті риси характеру, які в даний момент можуть справити враження.

Психологічний ризик. Серед поведінкових проявів істероїдності в підлітків на перше місце варто поставити суїцидальність. Мова йде про несерйозні спроби, демонстрації, «псевдосуїциди», «суїцидальний шантаж»...

Способи при цьому обираються або безпечні (порізи вен на передпліччі, ліки з домашньої аптечки), або розраховані на те, що оточуючі зможуть запобігти серйозній спробі (готування до повішання, демонстрація спроби вистрибнути з вікна чи кинутися під транспорт на очах у присутніх і т.п.).

Яскрава суїцидальна «сигналізація» нерідко передую демонстрації або супроводжує її: пишуться різні прощальні записки, робляться «таємні» зізнання приятелям, записуються «останні слова» на магнітофон і т.п.

Нерідко причиною, яка штовхнула істероїдного підлітка на «суїцид», називається невдала любов. Однак часто вдається з'ясувати, що це лише романтична завіса або просто вигадка. Дійсною причиною, як правило, служать уражене самолюбство, втрата цінної для даного підлітка уваги, страх «упасти в очах оточуючих», особливо однолітків, позбавитися ореола «обранця». Звичайно, знехтувана любов, розрив, перевага суперника чи суперниці завдають чуттєвого удару по егоцентризму істероїдного підлітка, особливо якщо всі події розгортаються на очах приятелів і подруг. Сама ж суїцидальна демонстрація з переживаннями оточуючих, суєтою, швидкою допомогою, цікавістю випадкових свідків дає чимале задоволення істероїдному егоцентризму...

Властиві істероїдам «втеча у хворобу», зображення незвичайних таємничих захворювань набувають іноді в середовищі деяких підліткових компаній, які зокрема наслідують західних «хіпі», нової форми, виражаючи прагнення потрапити в психіатричну лікарню і тим самим здобути в подібному середовищі репутацію незвичайності. Для досягнення цієї мети використовується розігрування ролі наркомана, суїцидальні погрози і, нарешті, скарги, почерпнуті з підручників психіатрії, причому різного роду деперсоналізаційно-дереалізаційні симптоми і циклічні коливання настрою мають особливу популярність.

Алкоголізація або вживання наркотиків в істероїдних підлітків також іноді мають демонстративний характер.

У істероїдних підлітків зберігаються риси дитячих реакцій опозиції, імітації й ін. Здебільшого доводиться бачити реакцію опозиції на втрату або зменшення звичної уваги з боку рідних, на втрату ролі сімейного кумира. Прояви реакції опозиції можуть бути тими ж, що й у дитинстві: відхід у хворобу, спроби позбутися того, на кого переключилася увага (наприклад, змусити матір розійтися з вітчимом, який з'явився в його житті), але частіше ця дитяча реакція опозиції виявляється підлітковими порушеннями поведінки. Уживання алкоголю, знайомство з наркотиками, прогули, злодійство, асоціальні компанії призначені для того, щоб просигналізувати: «Поверніть мені колишню увагу, інакше я зіб'юся зі шляху!» Реакція імітації може багато чого визначати в поведінці істероїдного підлітка. Однак модель, обрана для наслідування, не повинна заслоняти саму персону, яку наслідують. Тому для імітації обирається образ абстрактний або особа, яка має популярність серед підлітків, але не має безпосереднього контакту з даною групою («кумир моди»). Іноді ж наслідування ґрунтується на

збірному образі: у погоні за оригінальністю відтворюються карколомні висловлення одних, незвичайний одяг інших, манера поводитися третіх і т.п.

Головна потреба: бути в центрі уваги, справляти враження.

Захисні механізми психіки: витиснення, придушення.

Особливості психокорекційних заходів. В індивідуальній роботі з такими підлітками необхідно поступово уточнювати реальні цілі їх діяльності, навчати їх довгостроковому прогнозу й різноманітним засобам досягнення своїх цілей, без втручання в межі особистості іншої людини.

НЕСТІЙКИЙ ТИП

Особливості прояву акцентуації. Такий тип акцентуації часто спостерігається в дітей, які перенесли травму мозку. Тому до них потрібний особливо тактовний підхід. З дитинства вони неслухняні, непосидючі, всюди «сунуть свій ніс», але при цьому боягузливі, бояться покарань, легко піддаються впливу інших дітей.



Домінуючі риси: слабовілля (нездатність до вольових зусиль з виконання обов'язків, зобов'язань, досягнення цілей і виконання установлених вимог); постійна потреба в розвагах, задоволеннях і ледарстві; байдужість до майбутнього (живе тільки сьогодні); ухиляння від труднощів і неприємностей; боягузтво і безініціативність; поверховість контактів; залежність від впливу оточуючих людей і власних спонукань; ненадійність виконання зобов'язань і обіцянок.

Особливості поведінки при конфліктах. Схильність до конфліктів, невротичних зривів, іноді в результаті діагностується психопатія. Цей тип особистості імпульсивний і недостатньо контролює себе. Поведінка такої людини є непередбаченою, вона веде себе нахабно й агресивно, часто не замислюючись під час суперечок про етичні норми спілкування. Несамокритичний, у багатьох своїх невдачах схильний

звинувачувати інших. Не може грамотно планувати свою діяльність чи планомірно втілювати заплановане в життя. Із попереднього досвіду не робить ніяких висновків.

Конфліктогенні ситуації: тверде підпорядкування дисциплінарним вимогам, особливо якщо це потрібно робити тривалий час; обмеження в спілкуванні з людьми, які допомагають розважатися; необхідність тривалих зусиль і концентрації сил на якійсь роботі; необхідність приймати конкретні рішення й нести за них відповідальність; гіперопіка, тотальний контроль.

Позитивні риси: за відсутності приступу гніву - добросовісність, любов до дітей, тварин, відкритість і товариськість; доброзичливість і послужливість; швидкість переключення в справах і спілкуванні; щира готовність виконати прохання.

Негативні риси: емоційність реакцій, злобність і жорстокість, іноді з елементами садизму, застрягання афекту, інертність моторики й мислення, авторитарність, дратівливість, запальність, неадекватні спалахи гніву й злості з рукоприкладством, послаблений контроль за власними діями (аморальна поведінка), безвольність, потяг до порожнього проведення часу та розваг; балакучість і хвастощі; угодовство; лицемірство й боягузтво; безвідповідальність; схильність до афективних спалахів і афекту при неможливості задовольнити власні потреби.

Сфера інтересів, найбільш цікава професійна діяльність. Фізична праця, атлетичні види спорту, через свою нездатність уживатися з іншими часто міняють місце роботи. Підлітки даного типу виявляють підвищену схильність і потяг до розваг, при чому не перебираючи, а також до неробства та ледарства. У них відсутні будь-які серйозні, також і професійні інтереси. Вони майже не думають про своє майбутнє. Під впливом чергового захоплення може почати добре вчитися чи навпаки запускати заняття; на уроках відволікається, увага непостійна; домашні завдання виконує неохоче й нерегулярно; знання поверхневі й безсистемні. На роботі такий тип ненадійний, оскільки в будь-який момент може підвести, за ним потрібний постійний і тактовний контроль.

Самооцінка. Самооцінка нестійких підлітків нерідко відрізняється тим, що вони приписують собі або гіпертимні, або конформні риси.

Психологічний ризик. Схильні до алкоголізації, характерна реакція емансипації: вони вимагають від батьків не тільки свободи, але й прав на матеріальні блага. Характерні: безініціативність, легке

підпорядкування іншим, невміння довести справу до кінця, тяжіння до задоволень, бездіяльності. Наявні втечі з уроків. Такі особи легко потрапляють у компанію асоціальних підлітків, рано починають палити, вживати спиртні напої, захоплюються азартними іграми, рано набувають сексуального досвіду. Вони нерідко кидають навчання, ніяка робота їх не приваблює, наслідують того, хто обіцяє негайні розваги. Схильні до бродяжництва, наявні часті втечі з дому.

Підлітки нестійкої акцентуації схильні до афективних вибухів, сила яких ніяк не відповідає незначності поводу. Існує коротке замикання між сприйняттям і дією. Афект або не стримується, або слабко стримується й не переробляється, він швидко виливається в формі сильної розрядки, після якої настають жаль і каяття.

Головна потреба: фізіологічна (у розрядці фізіологічних потягів і афективних переживань).

Захисні механізми психіки: проекція.

Особливості психокорекційних заходів. Треба також навчити збудливого підлітка соціально схвалюваним засобам розрядки агресивного стану. Наприклад, відчувши в собі зростаюче роздратування, не «зривати злість» на оточуючих, а розрядитися шляхом рухової активності: бокс, біг, вибивання пилу з килима, забивання цвяхів тощо.

Дуже ефективною є скрита корекція, що ґрунтується на прищеплюванні позитивних рис характеру, формуванні стриманості й самоконтролю, переконанні користі позитивної поведінки.

ЕПЛЕПТОЇДНИЙ ТИП



Особливості прояву акцентуації. З дошкільного віку виявляє недитячу ощадливість усього «свого»: іграшок, одягу й ін. Украй злобливо реагує на тих, хто намагається заволодіти його власністю. З початкових класів виявляє дрібязкову скрупкульозність і виражену акуратність.

Домінуючі риси: інтенсивність і інертність протікання психічних процесів, які виявляються в любові до наведення свого і/чи підтримці вже сталого порядку; консерватизмі традицій, поглядів, переконань і цінностей; малорухливості; в'язкості; докладності й вагомості мови; повільності й обачності в прийнятті рішень; схильності до поступового накопичення сильного й тривалого тужливо-злісного настрою з наступною

імпульсивною агресивною розрядкою на знайденому підходящому об'єкті; злопам'ятності нанесеної йому образи, заподіяного збитку, невиконаної обіцянки і т.п. з наступною мстивістю; схильності до встановлення й дотримання ієрархії відносин владопідпорядкування; активність життєвої позиції; хворобливе ставлення до несправедливості; хоробрість і нерозсудливість в екстремальних ситуаціях.

Особливості поведінки у конфліктах. Конфліктогенні ситуації: зміна і ламання прийнятих порядків і встановлених правил, особливо якщо це доводиться робити самостійно; жорстка конкуренція з боку таких же сильних і енергійних людей; обмеження можливості проявляти свій авторитет, свою владу над іншими людьми, також і над батьками; критика дій і глузування над його недоліками; повсякденна робота, що вимагає тривалих зусиль за відсутності можливості виділитися серед оточуючих; обмеження його прав і інтересів; непослух йому осіб, які не є для нього авторитетами; зрада близької людини.

Позитивні риси: ошадливість і акуратність; ретельність; старанність і скрупульозність; пунктуальність і педантизм; надійність; уважність до свого здоров'я.

Негативні риси: егоцентризм і жорстокість; нетерпимість до інакомислення; нечутливість до чужого горя; надмірна вимогливість, що призводить до дратівливості у зв'язку з поміченою відсутністю в інших властивих йому позитивних рис; ревності і злопам'ятність.

Сфера інтересів, найбільш цікава професійна діяльність. Епілептоїдам у силу їх інертності й педантичності дуже допомагають заняття, які вимагають монотонності, точності, посидючості. Це, перш за все, різьблення, мозаїка, граверні роботи. Слід заохотити підлітків до цих видів діяльності, допомогти їм досягти успіху в них, підказати, що, коли їх охоплює почуття туги й злобного настрою, найкраще зайнятися улюбленою справою. Відрізняються цілеспрямованістю, ретельністю й пунктуальністю в дотриманні і підтриманні прийнятих іншими порядку, норм, правил і вимог; завдання виконує ретельно, акуратно й педантично.

Самооцінка. Самооцінка епілептоїдних підлітків має односторонній характер. Як правило, їм властива схильність до похмурого настрою; власні соматичні особливості – міцний сон і труднощі пробуджень, потреба ситно й смачно поїсти, сила й напруженість сексуального потягу, відсутність сором'язливості. Вони помічають свою обережність

до незнайомого, прихильність до правил, акуратності й порядку, нелюбов до порожніх мріянь і бажання жити реальним життям. В іншому, особливо у стосунках із оточуючими, вони уявляють себе значно більш конформними, ніж це є насправді...

Психологічний ризик. Головними рисами епілептоїдного типу є схильність до дисфорій, афективна вибуховість, напружений стан інстинктивної сфери (іноді сягаючий аномалії потягів), а також в'язкість, малорухливість, важкість, інертність, які накладають свій відбиток на всю психіку – від моторики й емоційності до мислення й особистісних цінностей. Дисфорії, які тривають години й дні, характеризуються злісно-тужливим забарвленням настрою, наростаючим роздратуванням, пошуком об'єкта, на якому можна зірвати злість. Афективні розряди епілептоїда лише на перший погляд уявляються раповими. Їх можна порівняти з розривом парового котла, який перед цим довго й поступово закипав. Привід для вибуху може бути випадковим, зіграти роль «останньої краплі». Афекти не тільки дуже сильні, але й тривалі – епілептоїд довго не може охолонути.

Головна потреба: у владі. Потреба епілептоїдів у владі над іншими людьми, їх садистські схильності можна переключити на альтернативні види діяльності, наприклад, спортивні ігри, єдиноборства, де можна «взяти верх» над супротивником. У компанії підлітки такого типу претендують не просто на лідерство, а на роль володаря. У групі, де вони керують, такі підлітки устанавлюють свої тверді, майже жорстокі порядки, при чому їх особиста влада в таких групах тримається здебільшого на добровільній покірності інших чи на страху. В умовах строгого дисциплінарного режиму вони почувають себе нерідко на висоті, уміють догодити начальству, домогтися визначених переваг, заволодіти посадами, що дають у руки владу, щоб далі встановити диктат над іншими.

Особливості психокорекційних заходів. Психокорекційні заходи необхідно здійснювати систематично. Але при високому ступені розвитку епілептоїдної акцентуації психокорекційні заходи позитивних результатів не дають.

Захисні механізми психіки: проекція, сублимація, формування реакцій.

КОНФОРМНИЙ ТИП

Особливості прояву акцентуації. Відмічається постійна й надмірна конформність до свого безпосереднього звичного оточення. Життєве правило – думати та чинити «як всі», намагатися, щоб усе було «як у всіх» – від одягу й манери поводитися до світогляду і думок із важливих питань.



Домінуючі риси: головна риса характеру цього типу – постійна й надмірна конформність до свого безпосереднього звичного оточення.

Особливості поведінки при конфліктах. Тип особистості є нестійким у своїх оцінках і думках, йому легко нав'язати свої думки. У середині самих себе вони суперечливі. Їм характерна певна непослідовність у поведінці, орієнтуються на ближню перспективу й миттєвий позитивний результат. Такі люди сильно залежать від думки оточуючих, прагнуть до компромісу, не мають великої сили волі. Вони не замислюються над наслідками своїх дій і причинами вчинків інших.

Позитивні риси: доброта, простота.

Негативні риси: невміння відстояти власну точку зору, невпевненість у собі, залежність від думки інших, безініціативність.

Сфера інтересів, найбільш цікава професійна діяльність. Від ще однієї якості залежить їх професійний успіх. Вони – безініціативні. Дуже високі результати можуть досягатися на будь-якому рівні соціальних сходинок, аби робота, займана посада не вимагали постійної особистої ініціативи. Якщо саме цього від них вимагає ситуація, вони зриваються на будь-якій незначній посаді, витримуючи набагато більш висококваліфіковану і навіть напружену роботу, якщо вона чітко регламентована.

Самооцінка. Самооцінка характеру конформних підлітків може бути непоганою.

Головна потреба: у належності.

Захисні механізми психіки: придушення, сублімація, формування реакцій.

ШИЗОЇДНИЙ ТИП

Особливості прояву акцентуації. Найбільш істотною рисою даного типу вважається замкнутість (Кан, 1926), відгородженість від навколишнього, нездатність або небажання встановлювати контакти, зниження потреби в спілкуванні. Поєднання суперечливих рис в особистості й поведінці – холодності й витонченої чутливості, упертості й податливості, настороженості й легковір'я, апатичної бездіяльності й напористої цілеспрямованості, нетовариськості й несподіваної нав'язливості, сором'язливості й безтактності, надмірних прихильностей і невмотивованих антипатій, раціональних міркувань і нелогічних учинків, багатства внутрішнього світу й безбарвності його зовнішніх проявів – усе це дає можливість говорити про відсутність «внутрішньої єдності». Х. Аспергер (1944) звернув увагу на нестачу інтуїції як на головну рису цього типу характеру. Під інтуїцією тут варто розуміти, насамперед, користування неусвідомленим минулим досвідом.



Домінуючі риси: стрижнева характеристика даного типу характеру - відхід у себе (підвищена інтровертність) з глибокою нездатністю до встановлення значимих, емоційних міжособистісних відносин (Попов, Вид, 2000). Замкнутість - їх основна особистісна риса.

Особливості поведінки при конфліктах. У підлітків цього типу найбільш істотною рисою є замкнутість, вони нерідко демонструють зовнішню байдужість до інших людей, відсутність до них інтересу. В особистісних взаємовідносинах вони дволичні й недовірливі, схильні до раптових розривів контактів. Вони погано розуміють стан інших людей, їх переживання, не вміють співчувати. Їх внутрішній світ здебільшого наповнений різними фантазіями, особливими захопленнями. У зовнішньому прояві своїх почуттів вони досить стримані, не завжди зрозумілі оточуючим, насамперед, для своїх однолітків, тому їх, як правило, не дуже люблять.

Шизоїдні особистості – це амбівалентні конфліктні особистості, які відрізняються «психостенічними пропорціями» (Кречмер) між холодністю й брутальністю, з одного боку, та надчутливістю – з іншого.

Конфліктогенні ситуації. Зміна прийнятих стереотипів, звичок, поведінки, які склалися; необхідність встановлювати неформальні контакти з оточуючими, навіть з близькими людьми; необхідність задушевної розмови; необхідність керувати іншими людьми; необхідність виконання інтелектуальної роботи за задалегідь

спланованими схемами й правилами; групова й колективна діяльність; вторгнення сторонніх людей у його внутрішній світ.

Позитивні риси: небагатослівність і серйозність; неметушливість і невибагливість; стійкість інтересів; продуктивність і талановитість генерованих ідей без турботи про їх упровадження.

Негативні риси: замкнутість; емоційна холодність; безстрашність; егоїзм, байдужість і черствість до чужого лиха через нездатність його побачити; самолюбство й чутливість до критики його особи; малі активність та енергійність при інтенсивній роботі.

Сфера інтересів, найбільш цікава професійна діяльність. Їм властива завороженість неживими об'єктами і метафізичними конструкціями, які привернули їх увагу. Характерна – часта захопленість різними філософіями, ідеями вдосконалення світу, схемами побудови здорового способу життя (за рахунок незвичайних дієт, спортивних занять), особливо якщо для цього не треба безпосередньо мати справу з іншими людьми.

Захоплення нерідко відрізняються незвичайністю, силою й стійкістю. Здебільшого доводиться зустрічати інтелектуально-естетичні хобі. Більшість шизоїдних підлітків любить книги, вони поглинають їх, читанню віддають перевагу перед всіма іншими розвагами. Читання може бути чітко вибірковою – тільки певна епоха з історії, тільки певний жанр літератури, певний напрям у філософії і т.п. Взагалі в інтелектуально-естетичних хобі вражає примхливість вибору предмета. Захопленнями діляться, якщо зустрічають щирий інтерес. Часто притаюють їх, боячись нерозуміння й глузувань. При менш високому рівні інтелекту й естетичних потреб справа може обмежитися менш вишуканими, але не менш дивними предметами захоплення.

На другому місці стоять хобі мануально-тілесного типу. Незграбність, незручність, негармонійність моторики, нерідко приписувані шизоїдам, зустрічаються далеко не завжди, а завзяте прагнення до тілесного вдосконалення може згладити ці недоліки. Систематичні заняття гімнастикою, плавання, велосипед, вправи йоги поєднуються, як правило, з відсутністю інтересу до колективних спортивних ігор. Місце захоплення можуть займати самотні багатогодинні піші чи велосипедні прогулянки. Деяким шизоїдам добре даються тонкі ручні навички: гра на музичних інструментах, прикладне мистецтво – усе це також може скласти предмет захоплення...

У навчанні може бути здібним і навіть талановитим, але вимагає індивідуального підходу, оскільки відрізняється особливим баченням

світу, своєю оригінальною точкою зору на звичайні предмети й явища; може займатися багато, але не систематично, оскільки йому важко дотримуватися загальноприйнятих вимог, які ще й не відповідають схемам, придуманим ним самим; при оцінці педагогом суті результатів роботи, а не формального дотримання обов'язкових правил, може виявляти свій талант, оскільки здатний вирішувати завдання різними оригінальними способами; у противному випадку – інтерес до предмета знижується. Із шизоїдів виходять гарні раціоналізатори, винахідники, науковці, теоретики.

Самооцінка. Самооцінка шизоїдів відрізняється констатацією того, що пов'язане з замкнутістю, самотністю, труднощами контактів, незрозумінням із боку оточуючих. Ставлення до інших проблем оцінюється набагато гірше. Суперечливості своєї поведінки вони, як правило, не помічають або не надають їм значення. Люблять підкреслювати свою незалежність і ненавмисні відступи від них.

Психологічний ризик. У шизоїдів високий ризик прихильності до наркотиків і алкоголю з метою одержання задоволення.

Головна потреба: у власній безпеці.

Особливості психокорекційних заходів. При психотерапії досягають перероблення актуальних конфліктів для поліпшення контактності.

Захисні механізми психіки – інтелектуалізація, раціоналізація, формування реакцій.

Отже, розглянувши характеристики чистих типів, слід пам'ятати, що вони самостійно зустрічаються дуже рідко, в основному діагностуються змішані типи акцентуацій. Однак, знаючи характеристики вище описаних типів, можна й надати характеристику змішаним типам акцентуації.

2.2. ПРИЙОМИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ НА ОСІБ З АКЦЕНТУАЦІЯМИ ТЕМПЕРАМЕНТУ ТА ХАРАКТЕРУ

Застосування методів і прийомів психологічного впливу ефективно в тому випадку, якщо воно будується на розумінні (знанні) механізмів людської поведінки. Це не означає, що таке розуміння повинне мати винятково науковий характер.

Знаючи головні потреби людини, можна легко впливати на поведінку людини, спонукати її на ті чи інші дії. Тому вивчення

головних потреб людини так чи інакше може бути використано з метою спонукання до дій як окремих індивідів, так і тих чи інших груп людей, колективів і навіть суспільства в цілому.

Американський психолог Абрахам Маслоу (Піраміда Маслоу чи ієрархія потреб за Маслоу) виділив такі структурні рівні потреб людини:

1-й рівень - фізіологічний (потреба виживання - їжа, вода, повітря, сексуальна потреба, сон, тобто вроджена мотивація, закладена в генах людини. Поки ці потреби, у широкому розумінні цього слова, не будуть задоволені, навряд чи виникнуть інші, тобто не відбудеться перехід на інший рівень потреб);

2-й рівень - безпеки й захищеності (потреба в безпеці - самозахист (security). Повинний бути одяг і дах над головою. Людина прагне уникати небезпечних місць. Усе, що вона робить - робить для своєї безпеки: будує будинку, шие одяг, вирощує врожай, зберігає, страхує його - усе це пов'язано з безпекою людини);

3-й рівень - соціальні потреби (спілкування, приєднання до суспільства, життя в суспільстві - безпека моральна), це поняття включає відчуття належності до чогось чи когось або відчуття, що тебе приймають інші, відчуття соціальної взаємодії, прихильності й підтримки);

4-й рівень - поваги (включає особисті досягнення, повагу з боку оточуючих, потребу в визнанні (recognition). Гідність залежить від того, як оцінять тебе в суспільстві. Людина хоче бути шановною в суспільстві, її ім'я - це основа й цінність її життя);

5-й рівень – пізнавальні;

6-й рівень – естетичні;

7-й рівень – самовираження, самоактуалізації (потреба в реалізації своїх потенційних можливостей у зростанні як особистості, потреба в самовираженні).

Однак не всі потреби увійшли в піраміду А. Маслоу. Наприклад, такі: відчуття власної значимості; матеріальні; влади (впливати на інших); потреба досягнення успіху; уникнення невдач; упевненість у майбутньому; любові; релігійні потреби; садистські і т.д.

Мотив часто визначається як те, що свідомо спрямовує діяльність людини в напрямку задоволення власних потреб. Отже, в основі всіх збудників поведінки лежать потреби. Однак одні збудники пов'язані безпосередньо з потребами, а інші – спонукають людину до діяльності

опосередковано – через свідомість (утворення наміру, постановка цілей, прийняття рішень).

Потреба, яка проявляється в потягу до чого-небудь, детермінує *спонукаючий мотив*, мотивацію всіх видів активності людини. Це об'єктивна необхідність, яку відчуває людина з метою збереження себе як живої системи, самовідтворення й забезпечення різних видів активності.

Складні види діяльності відповідають не одному, а декільком одночасно діючим мотивам, які можуть взаємодіяти й утворювати розгалужену систему мотивації вчинків. Мотиви можуть бути свідомими й несвідомими.

Ефективність, точність і соціальна адекватність здійснення потреб (мотивація поведінки) актів залежать від:

- 1) психічних функцій – ступеню відчуття й сприйняття, пам'яті, уваги, мислення, регуляції емоцій;
- 2) загального стану організму;
- 3) моральних і ідеологічних установок;
- 4) зовнішніх факторів (природних, виробничих, побутових);
- 5) соціальних вимог.

Для їх оптимальної реалізації необхідна гармонійна взаємодія організму й особистості з середовищем. При стресах, втомі, асенізації, внаслідок соматичних і психічних захворювань можуть виникати різні зміни в процесі задоволення потреб поведінки в межах фізіологічної норми, а також грубі патологічні розлади потягів і вольової сфери.

На думку А. Маслоу, базова ієрархія визначених ним потреб не завжди є стабільною. Існують винятки, коли потреби акцентуваної особи міняються місцями. Тому хотілося б звернути увагу на факт існування провідної потреби в осіб різних типів акцентуації темпераменту й характеру. Так у:

- гіпертимного – «в новому», «у русі», «у спілкуванні»;
- ригідного – «в досягненні певних цілей»;
- сенситивного – «у любові (близьких, оточення, друзів тощо)»;
- тривожно-боязливого, психастенічного – «у безпеці»;
- істероїдного (демонстративного) – «бути в центрі уваги»;
- педантичного – «у планомірному житті (у паперах, в одязі, у житті...)»;
- циклотимічного – «у новому», «в любові (близьких, оточення, друзів)»;
- епілептоїдного – «у владі», «у збагаченні»,

- нестійкого (збудливого) – «у розрядці емоцій», «у задоволенні фізіологічних потреб»,
- шизоїдного – «у зануренні у власний внутрішній світ»;
- конформного – «соціальної належності», тощо.

Отже, якщо порівняти ієрархію потреб А. Маслоу й переважні потреби різних видів акцентуації характеру, то можна припустити, що найбільш домінуючими й переважаючими для осіб різних видів акцентуації є: для гіпертичного типу акцентуації - соціальна потреба; для осіб педантичного, шизоїдного, тривожно-боязкого - потреба в безпеці; для осіб сенситивного, лабільного, циклотимічного й конформного – потреба в належності й любові, для демонстративної особи – потреба у визнанні; для нестійкого – фізіологічні потреби; для епілептоїдного – фізіологічні потреби й потреба в самоактуалізації.

Тому, знаючи головні, провідні потреби акцентуованої особистості й певним чином задовольняючи їх, можна ефективно впливати на різних осіб. Так, наприклад, при опитуванні, знаючи, що в особистості епілептоїдного типу головні потреби – фізіологічна й у самоактуалізації, можна, задовольняючи смачною їжею таку людину, зробити її більш балакучою й довірливою. Пам'ятаючи, що шизоїдна особистість «занурюється у власний внутрішній світ», можна використовувати це таким чином: або проводити опитування наодинці, або, якщо це відбувається в райвідділі, спочатку в присутності багатьох осіб із різними типами характеру, а потім один найбільш спокійний працівник громадської безпеки наодинці проводить опитування.

Тому для здійснення працівником громадської безпеки ефективного психологічного впливу при опитуванні на мотиваційно-спонукальну сферу об'єкта правоохоронної діяльності обов'язково слід урахувати його спрямованість, акцентуацію характеру, потреби й мотиви (у позитивній оцінці своєї особистості, симпатії, співчутті, любові оточуючих, у взаємовідносинах з оточуючими, їх уявлень про красоту, добро, справедливість і життя взагалі, у цікавій, змістовній діяльності, у матеріальному становищі індивіда тощо).

Слід також пам'ятати, що ефективність тих чи інших методів і прийомів психологічного впливу на об'єкти правоохоронної діяльності буде багато в чому залежати також від особливостей характеру працівників громадської безпеки. Тому при використанні того чи іншого прийому або методу психологічного впливу працівникам громадської безпеки слід пам'ятати, що:

- будь-яка людина поважає силу, тому для завоювання поваги необхідно вдавати враження сильної й стовідсотково впевненої в собі особистості (не слід плутати упевненість із пихатістю чи самозадоволенням – ці ознаки не сили, а закомплексованості, їх можна легко виявити та знайти комплекси й «слабкі місця»);

- необхідно не піддаватися на різні провокації й психологічні «тріюки» об'єкта правоохоронної діяльності;

- необхідно демонструвати емоційну холодність у відповідь на погрозу;

- не слід бути нав'язливим;

- необхідно завжди «тримати руку на пульсі подій» і за необхідністю обережно й професійно «відступити»;

- необхідно бути обережним, пильним і спостережливим тощо.

Отже, для здійснення процесу ефективної професійної діяльності працівниками громадської безпеки дуже важливим є попереднє вивчення об'єкта правоохоронної діяльності для вибору того чи іншого методу й прийому психологічного впливу.

ВИСНОВКИ ЗА РОЗДІЛОМ

Виступаючи як прижиттєве утворення людини, характер визначається й формується протягом усього людського життя. Спосіб життя містить у собі напрям думок, почуттів, спонукань і дій в їх єдності. Тому в міру того, як формується визначений спосіб життя людини, формується «Я» самої людини. Важливу роль тут відіграють суспільні умови й конкретні життєві обставини, в яких проходить життєвий шлях людини, на основі її природних властивостей, у результаті її діянь чи вчинків. Однак не існує чистих типів акцентуацій. Дуже важливим є врахування в повсякденній діяльності та в особистісному житті співвідношень типів один з одним. Працівник громадської безпеки завжди знаходиться у тісній взаємодії з соціумом. Тому дуже важливо працівникові вміти діагностувати індивідуально-психологічні особливості характеру та темпераменту об'єктів правоохоронної діяльності для ефективності здійснення ним професійних функцій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Леонгард К. Акцентуированные личности. [Текст] / К. Леонгард. // Пер. с нем. – Ростов н/Д.: «Феникс», 1997. – 544 с.

2. Личко А.Е. Типы акцентуаций характера и психопатий у подростков. [Текст] / А.Е. Личко. – М.: ЭКСМО-Пресс, 1999. – 416 с.

3. Велитченко Л. К. Психологія особистості : тексти та методики [Текст] : навч. посіб./ Л. К. Велитченко, О. М. Цільмак / [за ред. Л. К. Велитченка]. – Одеса : ОДУВС, 2008. – 177 с.

4. Методи та прийоми цілеспрямованого психологічного впливу при оперативному опитуванні. [Текст] / [О. М. Цільмак, В. Д. Берназ, С. М. Мельник та ін.] // Методичні рекомендації. – Одеса : РВВ ОЮІ ХНУВС, 2007. – 71 с.

ПИТАННЯ ТА ЗАВДАННЯ

ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ТА КОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАТЬ

1. Що таке акцентуація характеру?
2. Які провідні риси характеру в кожного з типів акцентуації?
3. Назвіть основні характеристики потреб типів акцентуації.
4. Наведіть порівняльну характеристику між гіпертимічним і педантичним типами.
5. Особи з якими типами акцентуації схильні до зловживання алкоголем?
6. Людина з яким типом акцентуації є патологічним брехуном?
7. Охарактеризуйте змішані типи акцентуацій.
8. Які є психопатологічні ризики різних типів характеру?
9. Назвіть позитивні й негативні характеристики різних акцентуацій.
10. Як впливає акцентуація характеру на діяльність людини?

КОНТРОЛЬНІ ТЕСТИ

1. Визначте типи акцентуації характеру та темпераменту за К. Ленгарда, Г. Шмішека та О. Лічко:

а) слідчого, оперуповноваженого, дільничного інспектора міліції, педагога;

б) маніяка - вбивці;

в) Анатолія Єфремовича Новосельцева (кінострічка «Службовий роман»).

2. Визначте, до якого типу (ів) акцентуації характеру та темпераменту за О. Лічко належать:

а) мультиплікаційні герої: Білосніжка, пес Артемон (із мультфільму «Буратіно»), Знайка (з мультфільму «Пригоди Незнайки та його друзів»),

Буратино (з мультфільму «Буратино»), Вовк (із мультфільму «Ну, погоди»), Колобок;

б) до якого типу (ів) акцентуації Ви можете віднести себе (тест для самодіагностики у додатку).

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Психология и психоанализ характера. Хрестоматия по психологии и типологии характеров – Самара: Издательский дом «БАХРАХ», 1998. – 640 с

2. Столяренко Л. Д. Основы психологи. [Текст] / Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Издательство «Феникс», 1997. – 736 с

3. Куликов Л.В. Психология личности в трудах отечественных психологов [Текст] / Л.В. Куликов // Хрестоматия. – С.П.: Издательство: Питер 2009. -464с.



РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ГРОМАДСЬКОЇ БЕЗПЕКИ

Здатність працівників підрозділів громадської безпеки до ефективного спілкування є найважливішою професійною якістю, адже стрижнем їхньої діяльності є саме комунікативно-пізнавальна.

Мета даного розділу – розкриття психологічних основ проведення працівниками громадської безпеки опитування та бесіди.

Мета вивчення розділу :

1. *Освітня* - сформувати знання психологічних основ спілкування.
2. *Практична* - сприяти розвитку вмінь спілкуватися з різними категоріями осіб, діагностувати брехню.
3. *Розвиваюча* - розвивати вміння викликати довіру; діагностувати осіб за характеристиками – аудіал, візуал, дідітал, кінестетик; встановлювати контакти та довіру; підлаштовуватися під різні категорії акцентуєваних осіб; відчувати об'єкта правоохоронної діяльності; слухати та чути; дивитися та бачити тощо.
4. *Виховна* - виховувати комунікативну культуру.

У працівників громадської безпеки багато різноманітних функцій, що прямо або побічно пов'язані з комунікативною діяльністю. Так, під час виконання професійних функцій працівник громадської безпеки у своєму арсеналі використовує такі форми спілкування, як опитування, бесіда (індивідуальна та групова), розмова по телефону, доповідь, переговори, дискусії, лекції тощо. Тому в цьому розділі ми розглянемо загальні положення комунікативної діяльності працівників громадської безпеки.



ВСТУП

Виконання покладених на працівників громадської безпеки професійних функцій неможливе без наявності певних правових, психологічних, конфліктологічних, педагогічних, соціологічних знань, умінь і навичок. Проаналізувавши Закони України «Про міліцію», «Кодекс про адміністративні правопорушення», «Про попередження насильства в сім'ї», «Про адміністративний нагляд за особами, звільненими з місць позбавлення волі», «Про участь громадян в охороні громадського порядку і державного кордону», Наказ МВС України «Про затвердження Положення про службу дільничних інспекторів міліції в системі Міністерства внутрішніх справ України» та інші нормативно-правові акти, слід виділити такі комунікативні вміння працівників громадської безпеки:

- устанавлювати контакти;
- викликати довіру (для встановлення осіб, від яких можна очікувати вчинення правопорушень);
- будувати взаємовідносини з представниками конкретних громадських правоохоронних формувань;
- проводити зустрічі з громадянами, громадськими формуваннями;
- проводити інструктаж членів громадських формувань;
- проводити опитування громадян закріпленої дільниці для з'ясування відомостей щодо осіб, які підлягають контролю міліції;
- слухати громадян під час прийому на дільниці;
- проводити профілактичні бесіди (з неповнолітніми; особами, які відбули покарання в місцях позбавлення волі, з особами похилого віку, тобто всіма мешканцями закріпленої за ним дільниці...);
- прогнозувати поведінку людей під час бесіди або опитування;
- виявляти ознаки брехні;
- застосовувати методи та прийоми психологічного впливу для запобігання насильства в сім'ї;
- допомагати громадянам при вирішенні конфліктів (сімейних, сусідських, групових, міжрасових);
- заспокоювати агресора, жертв насилля;
- спостерігати під час опитування за поведінковими проявам осіб групи ризику та ін.

Отже, ефективна комунікативна діяльність працівника громадської безпеки лежить в основі компетентного виконання ним професійних функцій та забезпечує правопорядок.

3.1. ЗАГАЛЬНОТЕОРЕТИЧНІ ПОЛОЖЕННЯ ФОРМ І МЕТОДІВ СПІЛКУВАННЯ

За своєю суттю форма спілкування, як соціально-психологічний феномен, є способом його організації, внутрішньою структурою, пов'язаними з безпосереднім змістом спілкування. Класифікують форми спілкування за різними ознаками. З урахуванням організаційного аспекту взаємодії відокремлюють такі його форми, як бесіда, розмова по телефону, переговори, збори та ін.

Бесіда є найпоширенішою формою спілкування працівників громадської безпеки. Бесіда – це двосторонній процес обміну інформацією, думками, почуттями та ін. Вона є ефективним методом спілкування в процесі знайомства дільничного інспектора міліції з населенням ввіреної дільниці для встановлення контакту й довірливих стосунків з громадянами, для знаходження серед громадян інформаторів, які з задоволенням співпрацюватимуть з правоохоронними органами.

Бесіда розрізняється залежно від:

1) *мети спілкування:*

- *ритуальна* (характерна для обрядів, ритуалів та ін.);
- *особистісна* (спілкування між близькими людьми – рідними, друзями, дітьми тощо);
- *ділова або професійна* (їх предметом є, як правило, конкретна справа);

2) *кількості співрозмовників:*

- а) індивідуальна;*
- б) групова;*

3) *функцій:*

- а) пізнавальна* (обмін діловою інформацією);
 - б) координаційна* (контроль і координація дій або діяльності);
 - в) перспективна* (формування перспективних заходів, стимулювання активності співрозмовника, його розумових здібностей, забезпечення громадського порядку та ін.);
 - г) профілактична* (запобігання поширенню соціальних девіацій, правопорушень);
 - д) запобіжна* (недопущення випадків прояву насильства в сім'ях);
 - е) контрольна* (перевірка виконання певних доручень, стану соціальних девіацій);
 - ж) регулятивна* (врегулювання міжособистісних стосунків);
- #### 4) *часу протікання:*

а) короткочасна; б) довготривала;

5) ступеня корисності:

а) корисна (досягається мета, яка планувалася);
б) безкорисна (не досягається мета, яка планувалася);

6) волевиявлення:

а) добровільна; б) вимушена;

7) статусу:

а) офіційна; б) неофіційна;

8) за регламентацією:

а) регламентована (спеціально підготовлена);
б) нерегламентована (невимушена);

9) за дистанцією:

а) дистанційна (по телефону, через Інтернет);
б) безпосередня (віч-на-віч);
в) побічна (через інших осіб).

Працівник громадської безпеки для виконання професійних функцій використовує метод ділової бесіди. У науковій літературі описано чимало рекомендацій, що сприяють ефективності проведення ділової бесіди.

Під час здійснення працівниками громадської безпеки правоохоронних функцій ними використовуються різні методи збору інформації, серед яких особливе місце займає опитування. **Опитування** – метод збирання кримінально або адміністративно значущої інформації шляхом розпитування респондентів⁴, які можуть бути поінформовані про осіб і факти, що становлять інтерес.

Опитування слід класифікувати за:

1) способом отримання інформації:

а) *гласне* – тобто об'єкту прямо повідомляються мета й завдання збирання інформації;

б) *негласне* – тобто об'єкту не повідомляються мета й завдання збирання інформації;

2) дистанцією:

а) *безпосереднє* – тобто збирання інформації шляхом прямого запитання об'єкту правоохоронної діяльності;

б) *опосередковане (побічне)* – тобто збирання інформації через інших осіб;

в) *дистанційне* (по телефону, через Інтернет);

⁴ Респондент – особа, яка підлягає розпитуванню.

3) кількістю респондентів:

- а) *групове* – тобто збирання інформації шляхом розпитування групи осіб;
- б) *індивідуальне* - тобто збирання інформації шляхом розпитування однієї особи;

4) метою, що переслідується:

- а) *процесуальне* – збирання інформації шляхом розпитування респондентів щодо конкретної кримінальній справі або адміністративного правопорушення, під час прийому громадян на дільниці;
- б) *вивудження* – тобто збирання інформації шляхом непрямого негласного розпитування респондентів для ознайомлення з населенням дільниці, з психологічними характеристиками осіб групи ризику, для встановлення місць можливого збирання осіб, схильних до вчинення правопорушень і злочинів, та ін.;
- в) *експертне* – тобто збирання інформації шляхом розпитування для вивчення девіацій, з метою оцінки ступеня їх небезпеки та ретельного спостереження за ними;

5) функціями:

- а) *контактне* (для встановлення контактів);
- б) *інформаційне* (для отримання певної інформації);
- в) *профілактичне* (для запобігання вчиненню правопорушень і злочинів);
- г) *самопрезентації* (для створення працівником громадської безпеки певного іміджу – статусного, ділового, рольового, міжособистісного тощо);

6) тривалістю:

- а) *довготривале* (протягом певного відрізка часу);
- б) *короткочасне* (збирання інформації тут і зараз);

7) стратегією – для:

- а) *досягнення певного результату*;
- б) *уникнення небажаних наслідків*;

8) за складністю проведення:

- а) *складне*;
- б) *просте*;

9) за формою:

а) мініпулятивне (збирання інформації шляхом застосування до респондента психологічних маніпуляцій);

б) ділове (професійне).

Опитування в тактиці перевірки інформації відповідно до ч. 4 ст. 97 КПК України належить до найбільш поширених перевірочних дій. Процес проведення опитування підкоряється певним психологічним правилам і законам, дотримуючись яких, працівник громадської безпеки зможе не тільки ефективно розкривати злочини, адміністративні правопорушення, а також здійснювати профілактику суспільно небезпечних дій.

Слід зазначити, що **бесіда й опитування мають певні етапи їх проведення**. Серед яких слід виділити:

- 1) попередній (попередня підготовка до збирання інформації);
- 2) вступний (установлення контакту, довірливих взаємин);
- 3) основний (безпосередній процес здобуття й отримання інформації),
- 4) завершальний (завершення опитування та документальне оформлення результатів).

Розглянемо більш детально психологічні особливості проведення бесіди й опитування у відповідності до цих етапів і психологічних особливостей проведення.

3.2. ПОПЕРЕДНЯ ПІДГОТОВКА ПРАЦІВНИКІВ ГРОМАДСЬКОЇ БЕЗПЕКИ ДО КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ З ОБ'ЄКТАМИ ПРАВООХОРОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Ефективність проведення бесіди та опитування багато в чому залежить від попередньої підготовки працівника громадської безпеки. Слід зазначити, що під час попередньої підготовки працівникові необхідно вирішити ряд таких завдань. А саме:

1. **Визначити предмет бесіди або опитування.** Тобто шляхом аналізу й ретельного вивчення вихідних даних необхідно зібрати й систематизувати всю наявну інформацію й визначити предмет бесіди й опитування (яку необхідно отримати інформацію та про що).

2. **Визначити, в якому вигляді може бути бажана інформація та як її отримати.** Слід відмітити, що існують такі способи отримання інформації, що становить правоохоронний інтерес, а саме шляхом:

а) *гласного або негласного опитування носіїв інформації* (об'єкта правоохоронної діяльності, родичів, друзів і дітей, колег, приятелів та ін.);

б) *вивчення документів:*

* офіційних – медичних карток, доповідних, пояснювальних записок і листів у різні інстанції, різних задокументованих даних тощо);

* ділових паперів і архівів – різних договорів, звітів, факсів, листів, меморандумів та інших паперів;

в) *аналізу оприлюднених відомостей:*

* публікацій у газетах і журналах, радіо- і телесюжетів, прослуханих лекцій й виступів;

* відомостей, що озвучені публічно об'єктом правоохоронної діяльності або іншими носіями інформації.

3. ***Визначити коло осіб, які володіють інформацією.*** Слід зазначити, що головними носіями інформації є:

а) експерт, тобто індивід, який є компетентним фахівцем, який добре орієнтується в питанні, що становить правоохоронний інтерес;

б) інформатор, тобто особа, яка співпрацює з працівником громадської безпеки;

в) «гарячий» інформатор, тобто будь-яка особа, яка знає носія інформації й надає інформацію під впливом активних методів психолого-правового впливу;

д) легковажний інформатор («базіка»), тобто особа, яка надає цікаві факти в процесі ділової, дружньої, компанійської бесіди;

ж) союзник, тобто особа або якась громадська, державна, кримінальна структура, яка виступає як противник або «наглядач» об'єкта правоохоронної діяльності;

з) випадкове джерело, тобто особа, яка абсолютно не розглядається як потенційний носій інформації, однак випадково її надає.

Визначивши джерело інформації, працівник громадської безпеки повинен чітко визначити його потенційні можливості, межі використання, ступінь його надійності й достовірності.

4. ***Вивчити індивідуально-психологічні характеристики осіб, які становлять правоохоронний інтерес,*** тобто їх властивості, мотиви, інтереси, уподобання, життєві цінності й принципи, пріоритети, домінуючі ознаки, позитивні й негативні якості, сильні й слабкі сторони характеру, особливості темпераменту (емоційна стійкість/нестійкість, рухливість /інертність, активність/пасивність, ригідність/пластичність);

типові форми поведінки, спосіб життя, життєвий шлях, професію, освіту, соціальний статус, умови праці, ставлення до злочину, події тощо.

5. Визначити приблизно до якого з типів співрозмовників належить об'єкт правоохоронної діяльності та спланувати власний стиль та тактичні прийоми комунікативної взаємодії з ним. Слід відмітити, що виділяють дев'ять типів співрозмовників, а саме [1]:

а) *безглузда людина* – нетерпляча, збуджена; в бесіді несвідомо підштовхує співбесідника не погоджуватися з висловленими тезами й твердженнями. З такою людиною потрібно бути спокійним, аргументовано спростовувати її твердження, не виходити за межі професійного спілкування;

б) *статечна людина* – доброзичлива й спокійна в розмові, під час підведення підсумків зустрічі їй слід надати можливість проявити себе;

в) *всезнайко* – завжди на все має власну думку, думка співрозмовника його не цікавить. У бесіді рекомендовано використати складні запитання;

г) *балакун* – любить говорити сам, не вміє вислуховувати інших, перебиває співрозмовника. Рекомендовано своєчасно й тактовно зупиняти таких людей;

д) *боягуз* – часто відмовчується, не любить виставляти себе на показ, щоб не здатися безглуздою людиною. З такою людиною потрібно поводитися тактовно, прислуховуватися до її думок, підбадьорювати її;

е) *непрístupна людина* – має такий вигляд, ніби все відбувається поза неї та не варте її уваги й зусиль. До такої людини потрібно виявляти інтерес, підкреслювати значення її знань і досвіду;

ж) *незацікавлена людина* – демонструє незацікавленість тим, що відбувається навколо неї;

з) *«велике цабе»* – не терпить критики, себе вважає кращим за інших, свої пропозиції – єдино правильними. З такою людиною треба бути обережними, в жодному разі не критикувати її. Рекомендовано при розмові з нею використовувати прийом протиставлення на зразок: «Так..., проте»;

і) *чомушка* – завжди про все та про всіх розпитує. Рекомендовано такій людині ставити подібні запитання, змушуючи її розмірковувати над проблемою, яку винесено на обговорення.

Отже, знаючи ці характеристики типів особистості, при спілкуванні працівник громадської безпеки зможе ефективно використовувати

методи й прийоми психологічного впливу на них під час опитування або бесіди.

6. Скласти план проведення бесіди або опитування. План сприяє правильній організації опитування й підвищенню його результативності. Він може бути розгорнутим або коротким, продуманим подумки або письмовим. У ньому повинна міститися система питань, що зумовлена предметом бесіди або опитування. Працівник громадської безпеки виділяє базові слова, ключові речення, продумує позицію співрозмовника, хід бесіди (опитування), передбачає нюанси, які можуть вплинути на його перебіг і результат. Визначає тактичні завдання, які необхідно вирішити з метою отримання інформації;

7. Вибрати місце проведення бесіди або опитування. При гласній формі опитування, без приховування мети, респондентів (носіїв інформації) можна опитати в них удома, на дільниці, вулиці, робочому місті, у лікувальному закладі тощо. При вивідувальній і експертній формах опитування працівник громадської безпеки обирає місце, де носій інформації відчуватиме себе в безпеці та відповідно до його уподобань, ретельно підбирає місце, яке буде комфортним для нього та сприятиме ефективності встановлення контакту з ним і довірливих стосунків.

Важливим фактором, що впливає на процес комунікації, є форма столу, за яким розміщуються учасники бесіди. Так, у низці експериментальних досліджень показано, яким може бути розташування учасників спілкування за стандартним прямокутним (або круглим, квадратним) столом і яке з них є оптимальним за певних обставин [8]. Отже:

- *кутове розташування за прямокутним столом* – дотримуються під час дружньої, невимушеної бесіди між людьми. Саме така позиція сприяє постійному контакту очей і створює простір для жестикуляції й можливості для спостереження за жестами співрозмовника. При цьому кут столу може слугувати частковим бар'єром у разі небезпеки чи загрози від партнера - можна за нього заховатися. За умов такого розташування територіальний розподіл столу не допускається. Вважається, що це одна з найвдаліших позицій для подання, обговорення й вироблення загальних рішень;

- *розташування за круглим столом* створює атмосферу неофіційності й невимушеності. Круглий стіл є найкращим засобом

проведення бесіди людей однакового соціального статусу, оскільки кожному за столом надається однаковий простір;

- *розташування один навпроти одного за прямокутним столом* - може викликати оборонне ставлення, атмосферу суперництва, конкурентно-оборонну позицію. Учасники спілкування, сидячи один навпроти одного, підсвідомо ділять стіл на дві рівні території й при цьому кожен претендує на власну територію й захищатиме її в разі зазіхань.

Слід пам'ятати, що найбільший опір чинитиме той, хто сидить *прямо* навпроти працівника; посідатиме провідну позицію і здійснюватиме максимум впливу той, хто не сидітиме спиною до дверей.

Таким чином, у залежності від мети та форми спілкування дільничному інспектору слід ретельно обирати не тільки місце проведення опитування або бесіди, але й форму столу.

8. Вибрати час, коли найбільш ефективно слід проводити бесіду або опитування. За загальним правилом бесіда (опитування) проводиться в денний час, нічне опитування допускається лише за обставин, що не терплять зволікання. Тут слід зауважити, що вибір часу залежить також від того, коли саме особа найбільш схильна до надання відомостей, що становлять правоохоронний інтерес. Так, наприклад, деякі особи у вечірній час втрачають вольовий контроль над власною когнітивною діяльністю через виснаження нервової системи. Тому в цей період вони найбільш схильні як до випадкового надання інформації (завдяки втраченому когнітивному контролю), так і, навпаки, вони схильні до роздратованості й агресивності. Особи, так звані в народі сови, більш схильні надавати інформацію в обідній час (ефективніше – через час після вживання їжі або наприкінці трапези).

Отже, працівник громадської безпеки, плануючи провести бесіду (опитування), повинен пам'ятати, що успіх цього заходу залежатиме від його ретельної й копіткої підготовки. Звісно, описані тактичні завдання підготовчого етапу не вичерпні, вони можуть варіюватися, розширюватися або скорочуватися. Усе залежить від складності процесу проведення бесіди (опитування) й мети, яка переслідується (ситуативно-зумовлена або перспективна).

3.3. УСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ ТА ДОВІРЛИВИХ СТОСУНКІВ З ОБ'ЄКТАМИ ПРОФЕСІЙНОГО ІНТЕРЕСУ

Ефективне проведення опитування або бесіди залежить від якості установлення контакту й довірливих стосунків з об'єктами правоохоронної діяльності. У процесі встановлення контактів відіграють значну роль соціальні явища – «ефекти перцепції». У психології спілкування до них належать:

– *ефект первинності* – тобто при зустрічі вагоме значення має первинна інформація про людину й сила першого враження про неї;

– *ефект ореолу* – вплив загального уявлення про людину на сприйняття й оцінку її конкретних якостей. Наприклад, якщо загальне враження про людину позитивне, то її позитивні якості переоцінюються, а негативні виправдовуються. І навпаки, загальне враження є негативним - навіть благородні вчинки не помічаються або перекриваються;

– *ефект новизни* – тобто найбільш значимою є остання, найбільш нова інформація про людину (навіть про знайому). Отже, при підготовці до зустрічі необхідно запуснути позитивну інформацію про себе;

– *ефект стереотипізації* – тобто перенесення якостей групи на особистість та її найближче соціальне оточення, що зумовлено дефіцитом правильної чи правдивої інформації про неї. Отже, презентуючи себе як члена певної групи, необхідно знати ставлення об'єкта до цієї групи;

– *ефект атрибуції* – пристосування до дій, вчинків, поведінки, статей і властивостей іншого. Установлюючи контакт, працівник громадської безпеки повинен підлаштуватися під співрозмовника та вміти справити на нього позитивне враження.

Установлення контакту з об'єктами правоохоронної діяльності умовно можна поділити на певні **фази**, які є запорукою успішної, компетентної комунікації. Серед яких слід виділити такі.

1. Сприяння виникненню в об'єкта правоохоронної діяльності позитивного першого враження про себе. Перше враження про людину ґрунтується на сприйманні її зовнішнього вигляду, зовнішніх ознак і зумовлює весь характер взаємовідносин. У процесі сприйняття іншої людини виокремлюють два рівні:

1) на першому – відбувається усвідомлення цілей, мотивів, установок іншої людини;

2) на другому – відбувається прийняття цілей, мотивів, установок іншої людини як своїх власних.

Кожний з партнерів по взаємодії враховує не тільки свої власні потреби, мотиви, а й відповідні запити іншого за допомогою таких механізмів взаєморозуміння, як ідентифікація, емпатія, рефлексія.

Шляхом *ідентифікації* (уподібнення іншій людині) особистість порівнює себе з партнером по спілкуванню, що виражається в таких кодах: «постав себе на моє місце», що фактично означає «зрозумій мене правильно».

На основі *емпатії* (співпереживання), яка, на відміну від ідентифікації, є процесом ірраціональним, особистість розуміє іншу людину не стільки розумом, скільки серцем, через співчуття.

Важливим фактором порозуміння є *рефлексія*. У соціальній психології під рефлексією розумію усвідомлення особою того, як вона насправді сприймається й оцінюється партнером із спілкування. Але таке уявлення є вкрай суб'єктивним, а тому не завжди відповідає істині.

Отже, пам'ятаючи ці рівні й механізми взаєморозуміння, працівник громадської безпеки повинен налаштуватися під об'єкта правоохоронної діяльності, для того щоб у подальшому ефективно встановити з ним контакт. Слід також вказати, що ця фаза прямо залежить від підготовчого етапу й ґрунтується на тих відомостях, що були отримані в процесі вивчення індивідуально-психологічних особливостей об'єкта правоохоронної діяльності, його уподобань, установок, світогляду, звичок, нахилів. Наприклад, якщо особа характеризується педантичністю й акуратністю, то дільничному необхідно справити перше враження акуратної людини.

2. Обрання дистанції. Експериментальними дослідженнями доведено, що, наприклад, розташування осіб обличчям один до одного сприяє виникненню контакту, символізує увагу до співрозмовника. Е. Холл дослідив форми просторової організації спілкування, зокрема, зафіксував норми наближення співрозмовника до партнера, властиві американській культурі, і виділив: інтимний простір (0-45 см), персональний простір (45-120 см), соціальний простір (120-400 см), публічний простір (400-750 см).

Він констатує, що при розмові зі співбесідником не треба порушувати інтимну та персональну зони. У них допускаються лише близькі або добре знайомі люди. Його дослідженнями доведено, що вторгнення сторонньої людини в інтимну зону викликає всередині організму людини різноманітні фізіологічні реакції й зміни:

прискорюється пульс, відбувається викид адреналіну в кров тощо, що викликає стан бойової готовності, захисну реакцію організму.

При офіційних зустрічах у кабінеті треба витримувати соціальну зону від 120 до 400 см. При спілкуванні з великою групою людей відстань повинна бути більше 400 см (публічна зона).

Працівнику слід також урахувати праву, ліву сторони при комунікації. Так у людини, яка сидить за столом *поруч з працівником*, скоріше встановляться відносини *співпраці*; а від людини, яка сидить *праворуч* від нього, «виходитиме» більше розуміння, ніж від тієї, яка сидить *ліворуч*.

3. Подолання бар'єрів у спілкуванні й використання бар'єрів об'єкта для встановлення контакту. Слід зауважити, що при взаємному оцінюванні негативне значення відіграють бар'єри спілкування (мотиваційний, інтелектуальний, емоційний та ін.). Розглянемо їх більш детально.

Отже, **мотиваційний** бар'єр виникає внаслідок небажання людини на даний момент говорити відверто, упередженості, страху осуду чи помсти з боку певних осіб (родичів, односельців, співучасників злочину тощо), небажання розголосу події чи інтимних сторін життя.

Мотиваційний бар'єр заслуговує на особливу увагу, оскільки привід для небажання спілкуватись може бути надуманим. Оскільки розуміння чим насправді така поведінка викликана, які її дійсні мотиви, раціональні чи емоційні вони, зумовлені негативізмом стосовно міліції в цілому або конкретного працівника громадської безпеки або ж близькими стосунками з певними людьми, корисливою спрямованістю (підкуп) тощо - не лежить на поверхні.

Мотиваційний бар'єр здебільшого проявляється в небажанні вступати в контакт з працівником із принципових міркувань, зумовлених наявністю негативних (також антисуспільних) поведінкових установок, упередженим ставленням до органів влади, співробітництва з міліцією в будь-якій формі, острахом помсти з боку злочинного середовища та ін. Існують такі *види мотиваційних бар'єрів*:

- 1) *установки* – в основі яких лежать певні життєві аксіоми й принципи індивіда, стереотипи, упередження, забобони тощо;
- 2) *першого враження* – в основі якого лежить нецілеспрямоване, розмите й часто помилкове сприйняття людини людиною;
- 3) *взаєморозуміння й сприйняття* - в основі яких лежить відсутність взаєморозуміння між особами, які спілкуються;

4) *незацікавленості об'єкта в комунікації* - в основі якого лежить небажання та незацікавленість у процесі спілкування.

Щоб нейтралізувати мотиваційний бар'єр, працівник громадської безпеки повинен знати, з ким конкретно він встановлює контакт, яке відношення має об'єкт правоохоронної діяльності до певного факту (події, особи та ін.). Без цього будь-яке спілкування, а особливо спеціально організоване, неможливе. У тих випадках, коли попередню ситуацію прогнозувати не вдається, потрібно проводити орієнтування на місці, а вже потім вдаватися до тих або інших дій.

Дуже важливим бар'єром при встановленні контакту з об'єктом правоохоронної діяльності є *інтелектуальний*. Цей бар'єр проявляється у вигляді розбіжностей у переконаннях, моральних позиціях, поглядах і залежить перш за все від того, з ким працівник громадської безпеки встановлює контакт (законотримним громадянином, правопорушником або злочинцем) та яку форму опитування він обирає.

Емоційний бар'єр виникає внаслідок негативних емоційних станів, переживань і почуттів, які вже були в особі до моменту встановлення контакту (наприклад, пригніченість, роздратування, злобливість). Існують такі *види емоційних бар'єрів* при комунікації:

1. *Негативного настрою*. Слід уникати встановлення контакту, якщо у співбесідника поганий настрій та він не бажає спілкуватися.

2. *Бар'єр байдужості*. Відзначимо, що байдужість властива яскраво вираженим інтровертам, флегматикам, певною мірою «мислителям». Прорватися через такий бар'єр можна тільки винахідливо обравши привід для знайомства, а також за допомогою певних прийомів привертання до себе уваги.

3. *Бар'єр недовіри*. Він здебільшого притаманний емоційним і ригідним типам особистості. Як правило, найбільш жорсткий бар'єр недовіри ставлять люди, які переживають внутрішній конфлікт. У них виражена дисгармонія між своїми переживаннями й реальною поведінкою. Такі люди надзвичайно підозрілі й психологічно напружені. Бар'єр недовіри руйнується шляхом акцентуванням працівником уваги об'єкта правоохоронної діяльності на його значимості та неповторності тощо.

4) *Бар'єр ворожнечі*. Перебороти його можна в процесі цілеспрямованого спілкування шляхом застосування відповідних прийомів, що піднімають особисту значимість таких людей.

5) *Бар'єр пересичення*. Під час опитування може виникати бар'єр пересичення. Він часто пов'язаний з надмірною активністю працівника по відношенню до об'єкта правоохоронної діяльності, без урахування особливостей його характеру й темпераменту. Він сприяє виникненню негативних емоцій (роздратованості, гніву, люти, агресії) та спонукає об'єкта до негайного припинення контакту.

6) *Бар'єр відрази й бридливості*. Він виникає внаслідок негігієнічності співрозмовника (неохайність, м'який одяг, неприємний запах), його поганих манер і відсутності самоконтролю в поведінці.

7) *Бар'єр презирства*. Цей бар'єр сприяє обмеженню контактів з людиною, яка викликає негативні емоції. Іноді він є результатом установок, наприклад, професійних, расових або національних. Відчуваючи презирство, об'єкт правоохоронної діяльності намагається обмежити або уникнути спілкування.

8) *Бар'єр страху*. Він може бути викликаний біологічними причинами (побоювання за життя й здоров'я, страх каліцтва, зараження хворобою) і соціальними (побоювання за матеріальне й моральне благополуччя, благоговіння перед суспільним статусом співрозмовника, погрози з його сторони, побоювання покарання).

9) *Бар'єр сорому й провини*. Виникає як почуття недоречності того, що відбувається, через ніяковість за себе або інших. Сором здебільшого охоплює людину при критиці, але іноді й при надмірній похвалі. Нерідко сором і провина перед людиною призводять до розриву контакту.

Вагомим бар'єром при встановленні контакту є *вольовий бар'єр*. До нього належить *бар'єр несумісності*. Він є результатом біологічних, психологічних, національних, релігійних, ідеологічних факторів, наявної індивідуальної упередженості чи дії соціальних стереотипів. Вплив цих факторів буває настільки вагомим, що призводить іноді до унеможливлення або припинення контакту. Разом з тим, тривале й розумне спілкування в багатьох випадках сприяє подоланню навіть, уявляється, непереборної несумісності. Особиста активність суб'єкта (оперуповноваженого), його ерудиція, знання, а найголовніше – вміння управляти розвитком контакту, це в багатьох випадках приносить успіх.

Не можна не зазначити й такі види психологічних бар'єрів як:

1) *бар'єр мови* – нерозуміння один одного з певних причин. Нерозуміння на 90 % пов'язано з тим, що не вдалося ясно, послідовно, переконливо викласти власну точку зору або зрозуміти співрозмовника.

Є певні труднощі, які зумовлені використанням співрозмовником жаргону, в якому звичайні слова мають ненормативне значення.

2) *бар'єр темпераменту* - зустрічається при спілкуванні людей з різними типами нервової системи;

3) *бар'єр характеру* – відмічається психологічна несумісність осіб певних типів характеру.

Незнання про типи темпераменту та характеру може зруйнувати діалог і навіть привести до розриву стосунків. Отже, знаючи бар'єри спілкування об'єкта правоохоронної діяльності, можна, підтримуючи його точку зору, впливати на ефективність установалення контакту й подальшу взаємодію.

4. *Сприяння виникненню в об'єкта правоохоронної діяльності когнітивної й емоційної зацікавленості до себе.* Ця фаза особливо важлива при вивідувальній формі проведення опитування респондентів. Працівник громадської безпеки обережно робить кроки до зближення, керуючись приблизно такою формулою: «Я можу вам бути корисним!». Намагається підібрати спільну тематику. Емоційна й когнітивна зацікавленість виникла, якщо працівник громадської безпеки і об'єкт правоохоронної діяльності часто обмінюються поглядами, посмішками, між ними скорочується дистанція, іноді відбувається мимовільне торкання один одного. Ця фаза характеризується двостороннім характером, оскільки вступають у дію психологічні механізми ваблення, тяжіння один до одного (причому ці механізми діють по-різному та залежно від статі й уподобань). У кожному випадку виникають явища симпатії або антипатії.

Виникнення когнітивної й емоційної зацікавленості в об'єкта правоохоронної діяльності до працівника громадської безпеки можливе за умови дотримання дільничним інспектором міліції ряду головних правил. Насамперед необхідно:

- починати розмову з теми, яка цікавить об'єкта правоохоронної діяльності;
- намагатися отримати від співрозмовника 3-5 стверджувальних відповідей «так» уже на початку розмови;
- спонукати об'єкта розповідати про себе;
- уважно слухати об'єкта;
- надати можливість більше говорити об'єкту правоохоронної діяльності;
- дивитися об'єкту в очі (це створює певне «поле уособлення»), але не надто жорстко;

- виявляти щирю зацікавленість, симпатію, співчуття, повагу до об'єкта;
- робити об'єкту компліменти («Ви, як спеціаліст ...», «Ви дійсно розумієте...», «Я недостатньо на цьому розуміюсь, може Ви ...»);
- дати об'єкту відчути його значимість; приписувати об'єкту хороші якості, які б він міг у майбутньому виправдати;
- приймати індивідуальність об'єкта в усіх її проявах і демонструвати це;
- говорити простими словами, повільно й неголосно;
- уникати розмов про особисті неприємності;
- контролювати власні емоції; уникати у взаєминах погрози й агресії, спокійно реагувати на висловлення об'єкта, «не заводитися», не вступати в суперечки;
- слідувати за головною думкою, не відволікатися.

Когнітивної й емоційної зацікавленості можна домогтися також за допомогою таких *індивідуальних прийомів* як:

а) *доброзичливої самопрезентації* – привітна посмішка, ввічливе звертання, міміка, що виражає прихильність, орієнтація корпусу в бік об'єкта правоохоронної діяльності, установа «контакту очей», висловлювання розуміння наявності дистанції щодо теми бесіди; уникнення тиску, щоб не викликати відповідної негативної реакції («Не лізьте до мене в душу!»);

б) *втягування в діалог* – обережний обмін репліками, ненав'язлива ініціатива, підтримання «золотої середини» при взаємодії;

в) *позитивного «погладжування»* – поки емоційна напруженість наявна й ще не сформоване поле взаємного інтересу, слід звертатися до тем, що складають сферу позитивних переживань об'єкта правоохоронної діяльності та використовувати похвалу;

г) *звертання по імені та по батькові*, яке подобається об'єкту, що свідчить про інтерес і увагу до нього;

д) *підстроювання до:*

- *пози* (відображення пози може бути прямим (у точності – як у дзеркалі) і перехресним (якщо в партнера ліва нога закинута на праву, то можна зробити так само). Підстроювання до пози – це перший навик активного, форсованого створення підсвідомої довіри;

- *дихання* – копіювання ритму дихання об'єкта правоохоронної діяльності. Воно буває теж прямим (дихати так само, як дихає об'єкт) і непрямим (узгодження голосу та рухів з ритмом дихання об'єкта правоохоронної діяльності) та ін.;

- *рухів* – копіювання дій, рухів об'єкта правоохоронної діяльності (ходи, жестів, рухів голови, ніг) та мікрорухів (міміки, миготіння, дрібних жестів);

- *емоційного тла* – слід зображувати емпатійність, толерантність, повагу до об'єкта правоохоронної діяльності, співпереживання тощо;

- *мови*, тобто до її темпу й ритму;

- *основної системи життєдіяльнісних уявлень* – слід підтримувати або умовно «приймати» деякі уподобання об'єкта правоохоронної діяльності та шукати точки зіткнення інтересів і єдності в поглядах;

- *провідної системи сприйняття й переробки інформації індивіда*.

Хотілося би відмітити, що у залежності від особливостей сприйняття й переробки інформації, осіб умовно можна поділити на чотири категорії:

* *візували* - це ті, які сприймають більшу частину інформації за допомогою зору (їх переважна більшість);

* *аудіали* - це ті, хто здебільшого отримує інформацію через слуховий канал;

* *кінестетики* - це ті, хто сприймають більшу частину інформації через інші відчуття (нюх, дотик тощо) і за допомогою рухів;

* *дігитали* - це ті, в яких сприйняття інформації відбувається здебільшого через логічне осмислення, за допомогою цифр, знаків, логічних доказів (ця категорія, мабуть, найбільш нечисленна взагалі серед людей).

Працівникові громадської безпеки слід пам'ятати характеристики цих категорій осіб і вміло використовувати їх при підстроюванні й обранні тактико-психологічних прийомів проведення опитування.

Отже, *візуал* при спілкуванні вживає іменники, дієслова, прикметники, що пов'язані здебільшого із зором (дивитися, спостерігати, картина, на перший погляд, прозорий, яскравий, барвистий, як бачите і т.д.). Він дуже спостережливий, добре пам'ятає те, що бачив, запам'ятовує картини, воліє мати потрібну йому інформацію й легко сприйме її в записаному вигляді, швидко вирішує завдання.

Для *аудіала* характерне вживання слів, пов'язаних зі слуховим сприйняттям (голос, послухайте, обговорювати, мовчазний, тиша, голосний, милозвучний і т. д.). Він легко відволікається на звуки, запам'ятовує те, що обговорював і слухав, любить наговоритися й пошуміти. Аудіал може негайно повторити те, що він щойно почув.

Словник *кінестетика* здебільшого включає слова, що описують почуття чи рух (схоплювати, м'який, теплий, дотик, гнучкий, хороший нюх та ін.). Він непосидючий, йому взагалі важко сконцентрувати свою увагу, його можна відволікти чим завгодно. Він пам'ятає загальне враження й запам'ятовує рухаючись.

Дігитали здебільшого оперують цифрами, знаками, логічними доказами. Тому, обираючи прийоми проведення опитування або бесіди, слід урахувати ці характеристики. Отже, знаючи ці характеристики, працівнику слід підстроюватися до: пози, міміки - *візуала*; дихання, слів - *аудіал*); рухів, жестів - *кінестетика*; логічного міркування - *дігитала* та віддзеркалювати їх.

Працівнику громадської безпеки слід також пам'ятати, що при входженні в розмову *необхідно уникати*:

- нудного початку;
- прояву неповаги до співрозмовника;
- поспішності у формуванні стосунків та в досягненні взаємної згоди;
- нав'язливості (особливо не слід нав'язувати з початку розмови свою точку зору);
- занадто великої яскравості й демонстративності у своїй поведінці;
- недоречних компліментів;
- невизначеності або складності у висловлюваннях;
- обіцянок, які не можна виконати;
- невпевненості або запобігливості перед об'єктом правоохоронної діяльності.

Дотримання цих та інших правил сприятиме нагородженню стосунків між працівником та об'єктом правоохоронної діяльності.

5. Наступною фазою є встановлення довірливих стосунків. Вона може мати різну мету, від цього й залежить ступінь довіри до працівника громадської безпеки і характеризується різним часовий проміжком взаємодії «суб'єкт-об'єкт». Якщо необхідно одноразово добути інформацію, то довірливі стосунки будуть визначатися девізом: «тут і зараз», якщо взаємодія «суб'єкт-об'єкт» матиме довготривалий характер, то «продовжена довіра» повинна мати систематичне підкріплення. Довірчі стосунки дозволяють долати чи обходити бар'єри в спілкуванні, мінімізувати тенденції до приховування думок чи почуттів об'єкта.

Формування довірливих стосунків є результатом спеціальних свідомих зусиль працівника громадської безпеки. Довіра існує як загальна соціальна установка, ставлення до людей загалом (довіряти чи не довіряти людям). У взаєминах з конкретною людиною можливість встановлення довірливих стосунків багато в чому залежить від першого враження на початку знайомства. Ступень довіри залежить від подальшого розвитку стосунків між співрозмовниками, залежно від їх віку, статі, статусу, предмету спілкування, очікувань та цілей.

У процесі спілкування, коли стосунки переходять межі простого знайомства, відбувається поглиблення стосунків, зростає їх тривалість, змістовність, з'являються ознаки порозуміння. Для ініціювання відвертості працівнику громадської безпеки необхідно на початку спілкування трохи «розкритися», щоб спонукати об'єкта на зустрічний крок, аби він також зміг піти на певний ризик й висловлюватися більш відверто. Відповідно до закону «підкріплення», якщо цього не відбудеться, об'єкт може вважати свій ризик невиправданим та припинити спілкування. Якщо ж працівник громадської безпеки зробить крок назустріч, респондент розцінить свій ризик як виправданий і у відповідь наважиться на новий ризикований крок. Таким чином об'єкт правоохоронної діяльності буде втягуватися в процес зближення, поки на якомусь «кроці» не настане «насичення». Як правило, працівник громадської безпеки повинен намагатися зробити так, щоб «зустрічний рух» призвів до встановлення стосунків довірчості. Критерієм таких стосунків є відвертість респондента.

Ефективним способом забезпечення такого рівня взаємовідносин є співпереживання, яке завжди діє як підкріплюючий фактор, що сприяє зближенню людей. Співпереживання викликається різними способами: спільні спогади про якісь події (ті ж радість, хвороба), однакове ставлення до деяких сторін життя (в обох по двоє дітей і всі – хлопчики) і т.п. Особливо уважним треба бути, коли особа починає висловлюватися відверто з приводу своїх слабостей і недоліків. Своєчасна й ідентична реакція на відвертість об'єкта викличе в нього почуття подяки. У таких випадках говорять: «Ця людина мене розуміє». І це є свідченням високого рівня довірливості.

Психологічний зміст довірливості між об'єктом правоохоронної діяльності та працівником громадської безпеки полягає в суб'єктивному відчутті «безпеки» й упевненості один в одному. Об'єкт, який вступив у процесі спілкування у фазу довірливості, набуває впевненості в тому, що він, покладаючись на свого партнера, нічим не ризикує.

Передумовою такого стану осіб, які спілкуються, є взаємне розуміння. Однак основним механізмом досягнення довіри слід вважати підкріплення цієї довіри.

Установлення контакту з об'єктами правоохоронної діяльності є мистецтвом, яке в різних випадках вимагає від працівника громадської безпеки прогностичності, кмітливості, спостережливості, емпатійності, толерантності, уміння грати різні соціальні ролі тощо.

3.4. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЗДОБУТТЯ ІНФОРМАЦІЇ, ЩО СТАНОВИТЬ ПРАВООХОРОННИЙ ІНТЕРЕС

Основна частина опитування або бесіди охоплює безпосередній процес отримання необхідної інформації. Залежно від форми опитування ця частина може містити такі методи, як аргументування чи спростування доказів об'єкта правоохоронної діяльності, що ґрунтуються на риторичному мистецтві працівника використовувати прийоми стимулювання комунікативного процесу й створенні атмосфери взаєморозуміння, ділової доброзичливості.

Слід пам'ятати, що опитуванню притаманні *суперечливість, двоїстість*. Працівник громадської безпеки є *активною стороною*: у діалозі він повинен спонукати до відвертості, викликати довіру до себе й отримувати інформацію від респондентів, до яких він особисто не відчуває ані симпатії, ані прихильності, ані навіть бажання спілкуватись надалі. Він виконує свої професійні обов'язки і його поведінка повинна бути подібна до поведінки актора, що має грати роль за певним сценарієм. У таких випадках працівник громадської безпеки керується свідомістю й волею, які спрямовані на зміну ставлення об'єкта правоохоронної діяльності до себе, змісту розмови, теми бесіди і, зрештою, на вирішення правоохоронних завдань. *Ефективність проведення опитування або бесіди* на цій стадії *залежить* від ряду таких *факторів*, як:

- 1) мета й форма проведення опитування або бесіди;
- 2) уміння працівника громадської безпеки слухати, чути й почути;
- 3) уміння працівника громадської безпеки бути спостережливим (дивитися, бачити та побачити);
- 4) тактико-психологічні прийоми проведення опитування або бесіди;

5) здійснювати аудіовізуальну діагностику брехливих свідчень та ін.

Розглянемо ці фактори більш детально. Отже, бесіда або опитування організовується відповідно до законів спілкування в цілому, але воно має певну специфіку, яка зумовлена необхідністю встановити істину й залежить від його *форми* проведення (пряме).

Надзвичайно важливою умовою для ефективного здійснення бесіди або опитування є вміння працівника громадської безпеки *слухати чути й почути*. Психологічні процеси «слухати», «чути» та «почути» суттєво відрізняються один від одного. Слухати – це вміння декодувати, сприймати й розуміти інформацію, тобто сприймати інформацію через орган слуху. Чути – це означає концентрувати увагу на словах об'єкта правоохоронної діяльності та розуміти його. Почути – це виокремити зі всієї наданої інформації найбільш важливе для правоохоронної діяльності, почути саме те, що хотів сказати об'єкт, а не те, що здалося хотів він сказати (при цьому діє феномен «проекції», тобто суб'єктивне приписування інформації власного розуміння почутого або феномен «бажаного»), тобто чути лише те, що хочеться почути).

У практиці правоохоронної діяльності використовується нерелексивне, релексивне, критичне й емпатійне слухання.

Нерелексивне слухання є умовно пасивним, під час якого працівник громадської безпеки мінімально втручається в мову об'єкта, виявляє підтримку, схвалення, розуміння за допомогою лаконічних відповідей, що допомагають продовжити бесіду (репліки «так», «розумію» тощо). Воно ефективно, коли об'єкту важко та треба контролювати власні емоції й у спілкуванні з особою, яка обіймає високу посаду. Недоцільне в ситуаціях, коли об'єкт правоохоронної діяльності не зацікавлений у комунікативному процесі або коли намагання працівника громадської безпеки слухати й зрозуміти сприймається як згода, співучасть.

Релексивне слухання характеризується регулярним використанням зворотного зв'язку з метою досягнення більшої точності в розумінні об'єкта правоохоронної діяльності.

Критичне слухання не в усіх випадках є доречним, оскільки заважає підтриманню довіри між учасниками правоохоронної діяльності. Воно характеризується двома фазами – спочатку процес слухання, потім – його аналіз, фільтрація інформації й поступове спростування неправдивих тез і аргументів об'єкта правоохоронної діяльності.

Емпатійне слухання передбачає більше уваги «зчитуванню» почуттів. Працівник громадської безпеки демонструє співпереживання, радість, сподівання на краще, упевненість у собі та ін.

Уміння слухати полягає також у тому, щоб зрозуміти не тільки те, що говорить співрозмовник, але й те, як він це говорить, що він хоче сказати, чого він не хоче або не може сказати. Дільничний інспектор має показати своєму співрозмовнику, що він уважно його слухає: періодично дивитися йому в очі, кивати головою й робити відповідні жести, немов підкріплюючи слова й висновки об'єкта. Через невміння слухати можна втратити багато значущої інформації.

Важливою умовою здобуття необхідної для правоохоронної діяльності інформації є вміння працівника громадської безпеки бути *спостережливим*, тобто здатним «дивитися, бачити й побачити».

У ході спостереження не можна піддаватися суб'єктивним, поверхневим поясненням і самовпевненим висновкам, а треба постійно звертати увагу на суперечливі та негативні факти. Поспішність висновків, надмірна самовпевненість, малообґрунтовані припущення є причиною грубих помилок у правоохоронній діяльності. Слід пам'ятати, що при спостереженні працівникові громадської безпеки слід уважно дивитися, бачити та побачити. Саме побачити є кінцевою метою спостереження.

Іноді при спостереженні молодим працівникам громадської безпеки заважають «ефекти перцепції» (ефекти ореолу, стереотипізації, атрибуції, первинності, новизни та ін.). Тому, для того щоб подолати та не допускати помилки в сприйнятті об'єктів правоохоронної діяльності, дільничному інспектору необхідно:

- більше уваги приділяти невербальній поведінці об'єкта правоохоронної діяльності (міміці, позам, жестам, інтонації, напрямку погляду, ході, поставі);

- звертати увагу на помилкові дії об'єкта (обмовки, забування, замовчування, помилки слуху та ін.), за якими можуть бути придушені, ховатися почуття, які стримуються;

- відзначити для себе, як в об'єкта виражаються дві основні соціальні потреби — в емоційній підтримці й у визнанні. Це ключ до розуміння того, як людина поводить себе з іншими своїми мотивами;

- стежити, в який бік об'єкт правоохоронної діяльності відхиляється від теми розмови. Відхилення від теми — ознака приховання почуттів та інформації.

Необхідно також пам'ятати, що якість спостережливості буває різною, відмічається спад уваги після перших 30 хвилин роботи, після їжі, увечері, вночі, з 0 до 5 години ранку. *Працівнику громадської безпеки також слід пам'ятати, що при спілкуванні:*

1. Фраза повинна складатися менше ніж із 10 слів, оскільки свідомість здебільшого не сприймає більшу кількість слів.

2. Говорити треба приблизно при швидкості, яка не перевищує 2,5 слів на секунду.

3. Людина висловлює 80 % з повідомленого.

4. Слухачі сприймають лише 70 % почутого, розуміють 60 %, а у пам'яті залишається в них від 10 до 25 %.

5. Запам'ятовується не все, а тільки яскраве й краще.

6. Пам'ять гірше працює в обід після вжиття їжі. Краще відбувається запам'ятовування з 8 до 12 години ранку та після 21 години вечора.

7. Людина здатна зберігати в пам'яті до 90 % того, що робить; до 50 % - того, що бачить; та 10 % з того, що чує.

8. Для того, щоб об'єкт краще сприймав і слухав, треба його зацікавити.

Неабияке значення має темп спілкування й паузи, які допомагають виокремити основне, підкреслити наступне або попереднє.

Отже, уміння встановлювати контакти, викликати довіру, слухати, чути та почути, дивитися, бачити та побачити є головною умовою для процесу компетентного опитування й бесіди.

Важливе значення для комунікативної взаємодії працівника громадської безпеки є **третья стадія бесіди або опитування – завершальна**. Вона складається з таких фаз, як завершення контакту та вихід з нього. Отже, наприкінці опитування або бесіди дільничний інспектор, приймаючи певне рішення повинен:

- спостерігаючи за об'єктом, визначити момент для закінчення спілкування;

- намагатися добитися добровільної згоди об'єкта правоохоронної діяльності;

- не виявляти наприкінці спілкування невпевненості, розгубленості, навіть якщо мети не було досягнуто;

- поводитися так, щоб в об'єкта правоохоронної діяльності виникло бажання ще раз зустрітися й у цілому з'явилося відчуття єдиного «Ми»;

- завершуючи спілкування доцільно використати найсильніший та найвагоміший аргумент.

Вихід із контакту — важлива деталь спілкування, адже він формує «останнє враження». Ось чому, промовляючи прощальні слова, треба щоб вони були доброзичливими, привітними. Таким чином, процес бесіди або опитування дуже складний та непередбачуваний. Однак, він є ефективним методом у ході боротьби працівників громадської безпеки з правопорушеннями та злочинами.

3.5. АУДІОВІЗУАЛЬНА ПСИХОДІАГНОСТИКА БРЕХНІ ПІД ЧАС СПІЛКУВАННЯ

Під час спілкування з об'єктами правоохоронної діяльності працівники громадської безпеки часто зустрічаються з таким соціальним явищем як викривлення інформації або брехні. Для того, щоби визначити чіткі діагностичні критерії брехні, слід звернути увагу на світ тварин. Як відомо, захищаючись чи нападаючи, окрім відвертої сили (правди), тварини інстинктивно застосовують: *камуфляж* (маскування, мімікрія) – хамелеон, восьминіг; *отруту* – змія, тхір; *аутомію* (грец.: аутос – сам, томео – відсікаю) – ящірка (відломлюється хвіст, який потім відновлюється); *прикидання мертвим* (рефлекторна нерухомість) – свині, бики, ведмеді, сумчасті пацюки [13]. Отже, способи брехні можуть бути оптичними, хімічними, акустичними й тактичними.

Для ефективного здійснення аудіовізуальної психодіагностики правдивості показань об'єкта правоохоронної діяльності необхідно звертати увагу на такі оціночні критерії, як [14]:

оптичний – на жести, міміку й позу;

фізіологічний – на почервоніння, потіння особи, сухість у роті тощо;

акустичний – на тембр голосу, побудову речень і словосполучень, паузи, інтонацію, наголоси;

тактичний – на хитрощі, що використовує особа, його способи маскування й маніпуляції, тактику дій.

Отже, ознаки неправдивих показань об'єкта правоохоронної діяльності можна згрупувати за зазначеними критеріями. Так, до **фізіологічного діагностичного критерію ознак брехні** належать:

зміна частоти дихання, пульсу;

надмірна пітливість, піт над верхньою губою;

ознаки сухості у роті, постійне облизування пересохлих губ;

раптове збліднення або почервоніння;

різка зміна розміру зіниць тощо.

До діагностичних ознак неправдивих показань об'єкта правоохоронної діяльності **за оптичним критерієм** належать:

1) жести:

* *рухи руками* (дивись рис. 2) – почісування або потирання носу, погладжування власних рук (як самозаспокійливий жест), часте торкання лица, носа, погладжування підборіддя, смикання вуха, несподіване широке розведення руками, прикладення до чола (сором),

до рота (чи під ним), стискання рук і стиснутий кулак (контроль над собою, стримувальна агресія, незадоволення), зайва жестикуляція руками тощо.



Рис. 2⁵. Рухи руками, що вказують на неправду.

- * *рухи головою* - легкий кивок при запереченні;
- * *рухи плечем* - невпевнений у своїх словах або *рухи плечима* – не знає й сам, про що він говорить;
- * *рухи ногами* – схрещування ніг, крок назад при розмові (не вірить у те, що каже);

2) міміка:

- * зміна виразу обличчя, поява неусвідомлених рухів;
- * підняті брови (смуток, тривога, особа знає відповідь на запитання);
- * стиснуті губи (невпевненість у своїх словах);
- * підняте підборіддя (занепокоєння);
- * усміхаються тільки губи (справжня дає зморшки біля очей);
- * усмішка затягується, виникає на мить раніше чи трохи пізніше, ніж її очікують, або раптово, коли її не очікують зовсім.

⁵ Рис 2. узятий з книги: Пиз Аллан. Язык жестов [Электронный ресурс] / Аллан Пиз. – Электрон. дан. (1 файл). – Режим доступа : http://www.b-training.net/ru/video/225/alan_piz.htm. – Название с экрана.

Слід пам'ятати, що брехуну-«правші» емоції на лівій половині обличчя контролювати складніше. Тому, якщо людина бреше, її приховані істинні емоції можуть «прорватися» назовні саме на лівій стороні. Як відомо, позитивні емоції відображаються однаково обома «половинами» обличчя.

Як розпізнати брехню, знаючи ці особливості? Якщо людина бреше, її приховані істинні емоції можуть «прорватися» назовні саме на лівій стороні;

3) очі:

* зустрічаються зі співбесідником менш, ніж 1/3 всього часу спілкування;

* часто й надовго відводить погляд, зовсім відвертається від співрозмовника;

* частіше, ніж зазвичай, кліпають, «бігають»;

* дивиться прямо в очі, не відводячи погляду; бреше, оскільки боїться показати невпевненість у своїх словах, і саме цим прагне викликати довіру;

*на мить розширені зіниці.

Слід пам'ятати, що якщо людина збуджена чи зацікавлена чимось або перебуває в піднятому настрої, її зіниці розширюються в чотири рази від нормального стану. Навпаки, сердитий похмурий настрій змушує зіниці звужитись.

Очі тісно пов'язані з мозком. За їх рухом можна визначати певні стратегії мислення об'єкта правоохоронної діяльності (див. таблицю 1).

Таблиця 1

Візуальна діагностика стратегії мислення за рухом очей

ПОГЛЯД:	
<i>Уверх</i> - оперує образами, щось згадує	
<i>уверх вправо</i> – щось конструює (візуальне конструювання)	<i>уверх вліво</i> – оперує образами (візуальна пам'ять)
<i>вправо</i> – конструює звуки, тобто слова, речення (аудіоконструювання)	<i>вліво</i> – згадує певний тембр голосу, мелодію (аудіопам'ять)
<i>вниз вправо</i> - пригадує відчуття	<i>вниз вліво</i> – відбувається внутрішній діалог, людина замислюється, мислить
<i>униз</i> – сором, намагається не думати	

Слід зазначити, що в 90 % праворуких зона конструювання знаходиться справа, а зона спогадів – зліва. А у більшості ліворуких – навпаки. Тому якщо обманщик – праворукий, то після питання працівника громадської безпеки, на яке він не хоче говорити правду, *відведе очі вправо вгору (створює образ) і опустить уліво вниз (відбудеться внутрішній діалог)*. Це є знаком того, що зараз він конструює необхідний образ (його не було у свідомості раніше) і свідчить про недостовірність показань. Однак також слід пам'ятати, що якщо особа дивиться прямо в очі, не відводячи їх (вважаючи, що тим самим вона доказує правоту показань), то рух її тіла (голови, плечей) у тому ж самому напрямку може її видати.

Коли відбувається рух очей вправо вгору в поєднанні з рухом уліво вниз, то це свідчить про контроль мови, оцінку того, яке враження справили показання. Але існує одна тонкість: якщо людина наперед продумала відповідь на таке запитання, її очі рухатимуться так, нібито вона згадує, і тоді її брехня буде дуже схожа на правду.

Якщо об'єкт правоохоронної діяльності сидить у закритій позі, поклавши ногу на ногу, схрестивши руки на грудях або заховавши їх під стіл, у нього бігають очі, то, швидше за все, він дає неправдиві показання. Однак окремо закрита поза або вологі руки нічого не значать - це може бути ознакою природного хвилювання.

Міміку, погляд, рухи рук обманщику контролювати досить легко, однак видати його може зміна темпу жестикуляції. Якщо швидкість жестикуляції сповільнилася, ймовірно, особа замислилася на мить, можливо, щоб придумати правдоподібну відповідь. Крім того, на брехню вказують мимовільні жести: брехун може видати себе тим, що нервово перебиратиме дрібні предмети, крутить щось у руках (олівець), барабанить пальцями по столу, жінкам властиво чепуритися, постійно поправляти зачіску.

Слід пам'ятати, що чим старшою стає особа, тим її жести (які вказують на ознаки брехні) стають більш витонченими й менш помітними, однак вони все одно мають місце. Розпізнавання невербальних жестів, міміки й пози, що вказують на брехню, є одним з найбільш важливих умінь правоохоронця.

Критеріями оцінки достовірності показань об'єкта правоохоронної діяльності є сукупність вербальних і невербальних ознак. На думку П. Екмана [14], брехуни здатні копійко підбирати слова (більшість людей прислуховується саме до слів). За слова треба відповідати, тоді як за тон, інтонацію й рух тіла, вираз обличчя відповідати не

доводиться. Він вважає, що прояв емоцій у голосі не треба інтерпретувати як свідчення брехні, жодний розрізнений показник не може бути достатнім для психодіагностики, тільки в комплексному поєднанні з іншими ознаками слова набувають діагностичної цінності.

До *акустичного діагностичного критерію* ознак брехні об'єкта правоохоронної діяльності належать такі голосові прояви:

- зміна темпу мови, зниження тону;
- повторення слів, фраз;
- повільне, тихе мовлення (демонстрація смутку);
- зволікання з відповіддю, нервові покашлювання.

За З. Фрейдом, «Той, хто має очі, щоб бачити, і вуха, щоб чути, може переконатися, що жодний смертний не може зберегти таємницю. Якщо його губи мовчать, то він говорить кінчиками своїх пальців; ознаки брехні сочаться крізь кожну пору його шкіри». Отже, усе що відбувається під час опитування особи (вираз обличчя, голос, нервозність, неузгодженість жестів, міміки й пози зі словами, що промовляються, тощо) вказують на те, що вона щось приховує.

Брехуни часто застосовують певну тактику дій для того, щоб їм повірили. Працівників громадської безпеки повинні насторожувати такі *тактичні прийоми об'єкта правоохоронної діяльності, як:*

- * забалакування, спроба змінити тему розмови;
- * часто повторювані фрази: «чесно кажучи» або «присягаюся»;
- * викликання жалості й співчуття;

* нескінченні паузи в розмові (що змушує співбесідника напружуватися й додумувати слова). Така обстановка, що штучно нагнітається, породжує вигідний для брехуна фон, адже він знає, що вам дуже хочеться скоріше вийти із цього дискомфортного стану.

Також слід пам'ятати, що деякі діагностичні критерії брехні можуть не проявлятися, якщо особа є патологічним брехуном (що часто спостерігається в гіпертимних і демонстративних осіб). Майстерні брехуни, навіть відстоюючи твердження, яким вони самі не вірять, уміють виглядати активними, доброзичливо налаштованими, безтурботними, упевненими в собі й сповненими ентузіазму.

Тому, хто проявляє неспокій, тривогу, відчуття провини, навряд чи вдасться справді ввести в оману співрозмовника. Виказати їх можуть підвищений тон, надмірна жестикуляція, напруження в голосі й поставі, розширення зіниць, уривчасте мовлення тощо. Переконливо обманюють ті, хто може зробити вигляд, ніби їх брехня немає жодного значення.

Л.М. Толстой писав, що: «Ложные понятия и вредные настроения можно узнать по тому блеску и торжественности, которыми они окружаются. Истина не нуждается во внешней обстановке».

Ознаки брехні важко приховати через внутрішній конфлікт: щось всередині не хоче брехати. Тому майстри брехні самі часто вірять у те, що кажуть. Чим більше віриш сам, тим легше переконати оточення. Майстерний брехун може «настроїтися» на хвилю співбесідника й «віддзеркалювати» його дії, тим самим присипляючи пильність.

Працівникові громадської безпеки слід звертати увагу на такі передвісники прояву брехні, як напруженість; схрещування й випростування ніг; повертання на стільці, метушливість; почісування потилиці; теребіння підборіддя, необґрунтоване торкання свого волосся; збентеження тощо.

Отже, володіння знаннями акустичного, оптичного, тактичного, фізіологічного критеріїв діагностики брехні й компетентне застосування цих знань на практиці сприятимуть ефективності здійснення працівниками громадської безпеки правоохоронних функцій.

3.6. ОСНОВНІ ПРАВИЛА ТЕЛЕФОННОГО СПІЛКУВАННЯ

Однією з форм спілкування, що використовується у правоохоронній діяльності є телефонне спілкування. Уміння працівника громадської безпеки професійно розмовляти по телефону є складовою їх освіченості, обізнаності й компетентності. Як стверджують психологи, тривалість телефонних бесід збільшується за рахунок емоційного забарвлення, мовної нечіткості, неділового характеру фраз, тобто на ділову інформацію витрачається дві третини часу, а одна третина йде на паузи й вираження власних емоцій з приводу почутого. Саме тому дуже важливо не лише вести коротку розмову телефоном, але й швидко перебудовуватися під час неї, реагуючи на різні теми співрозмовника.



Деякі рекомендації психологів щодо правил проведення ділових телефонних бесід.

1. Перш ніж телефонувати, слід:

а) підготуватися до розмови. Для цього необхідно відповісти собі принаймні на такі запитання: «Чого я хочу досягти (встановлення загальних і проміжних цілей розмови)? Кому я хочу подзвонити? Коли я телефонуватиму? Які запитання я хочу поставити? Які документи мені стануть у нагоді? Які документи можуть знадобитися моему співрозмовнику?»;

б) спочатку добре обміркувати можливий перебіг майбутньої розмови, особливо з людиною, статус якої вищий, а її рішення матиме важливе значення;

в) намітити на аркуші паперу, які питання будуть поставлені на обговорення, які аргументи будуть використані, які пропозиції найбільш доцільні.

2. Дотримуватися під час телефонної бесіди таких етапів (привітатися, представитися, ввести в курс справи, обговорити проблему, завершити бесіду).

3. Під час телефонної бесіди необхідно бути спокійним, ввічливим, доброзичливим; лаконічним, точним, чітким, зрозумілим.

4. Під час телефонної бесіди категорично *не можна*:

а) передавати через іншу особу відомості, що їй не адресовані (вона може їх неправильно зрозуміти та неточно, перекручено передати). Слід попросити, щоб вам зателефонувала особа, яка вас цікавить, або запитайте, коли можна передзвонити;

- б) говорити занадто голосно або пошепки;
- в) здійснювати чітку орієнтацію на остаточний результат;
- г) тиснути на особу;
- д) різко й нетактовно переривати співбесідника;
- е) різко заперечувати;
- є) використовувати слова-паразити, змінювати темп (розмовляти занадто швидко чи повільно) та інтонацію розмови;
- ж) говорити монотонно, категорично, безсистемно (перескакувати з теми на іншу тему);
- з) затягувати телефонну розмову (може виникнути пересичення бесідою). Звичайна норма тривалості розмови по телефону – 3 хвилини, а саме: 20 секунд - на встановлення контакту, 40 секунд - формулювання проблеми, 100 секунд – обговорення проблеми, 20 секунд - подякувати й коректно вийти з розмови. Якщо не вистачило часу на обговорення питань, слід пам'ятати, що телефонна розмова не повинна тривати більше десяти хвилин.

5. Уважно слухати співрозмовника. Якщо він не розуміє Вас, то не дратуйтеся й не повторюйте свою думку тими ж словами - знайдіть нові й поясніть знову.

6. «Підлаштуватися» під темп мови співрозмовника.

7. Телефонна розмова повинна бути діалогічною, а не монологічною.

8. Телефонну розмову закінчує той, хто подзвонив або хто почав першим говорити, або хто старший за віком чи службовим становищем.

Таким чином, мистецтво ведення телефонної ділової бесіди полягає в тому, щоб у мінімально можливий строк повідомити все, що потрібно, і отримати необхідну інформацію.

3.7. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ З ОСОБАМИ РІЗНИХ ТИПІВ АКЦЕНТУАЦІЙ ХАРАКТЕРУ ТА ТЕМПЕРАМЕНТУ

Спілкування з особами різних типів акцентуації характеру та темпераменту має певні особливості. Деякі типи можуть бути активним співрозмовником, за інших обставин – більше слухати, аналізуючи соціальну ситуацію. А деякі - можуть проявляти альтруїзм, агресію, апатію, депресію тощо. Причинами цього є як індивідуально-психологічні властивості особистості, так і зовнішні чинники, які спонукують до певного типу поведінки. Розглянемо основні

психологічні особливості спілкування різних типів акцентуації характеру та темпераменту та деякі головні правила поведінки при комунікативній взаємодії з ними.

Отже, особи *гіпертимічного типу акцентуації* характеризуються легкістю встановлення контактів з людьми, надмірною контактністю з живою мімікою й жестикуляцією, прискороною мовою; відкритістю для спілкування з людьми і радістю від цього спілкування, яка поєднується з нерозбірливістю у виборі знайомств і квітучим зовнішнім виглядом. Під час спілкування можуть дуже швидко мимовільно відхилитися від теми, не можуть довго спілкуватися на одну і ту саму тему. Відмічається перескакування з однієї ідеї на іншу, вони припиняють спілкування, якщо їм не цікаво. Не вміють слухати.

Під час спілкування з такими особами працівник громадської безпеки повинен почати розмову з цікавої теми для гіпертимічної особи, а тільки потім – розпитати його. При відхиленні від теми розмови, працівник повинен коректно припинити сторонні розмови та спрямовувати спілкування у необхідне русло.

Особи *дістимного типу акцентуації* характеризуються низьким рівнем контактності, небагатослівністю, песимістичністю, їх гнітить весела компанія. Тому, спілкуючись з такою особою, не слід проявляти веселе збудження, питання повинні бути по суті точними, логічними, не містити подвійного змісту.

У *афективно-екзальтованого типу акцентуації* спілкування емоційне, бурхливе, нестійке. Тому працівник громадської безпеки повинен чітко вести лінію бесіди або опитування. Питання повинен задавати без емоцій, чітко, лаконічно, спокійно, врівноважено.

Сенситивні особи не люблять великих компаній і занадто азартних, рухливих, бешкетних ігор. Відверті й товариські вони бувають тільки з тими, кого добре знають. Вони розбірливі при виборі для себе друзів і приятелів, виявляють велику прихильність у дружбі та обожнюють своїх друзів. Охоче контактують з вузьким колом людей, які викликають у них симпатію. Вони уникають знайомств і спілкування з людьми занадто жвавими й невгамовними; болісно переживають зміну колективу, невпевнені у собі. Вони схильні до усамітнення через непереносимість шуму, суєти й активності на перерві.

При спілкуванні з сенситивними особами слід пам'ятати, що вони дуже чутливі та ранимі. Під час бесід їх слід підбадьорювати, підвищувати їхню самооцінку, проявляти спокій, врівноваженість,

емпатію та толерантність до них. Питання до них не повинні бути агресивними, жорстокими та принижуючими їх гідність.

Рівень комунікативності *лабільних типів* залежить від настрою: радий, задоволений життям – контакти встановлює з великим бажанням; засмучений, невдоволений життям – контакти скорочуються. Від незначної репліки друга в них може змінитися настрій (просто зауваження на його адресу може викликати депресію, призвести до розриву дружніх стосунків; і навпаки – слова друга можуть значно поліпшити настрій, викликати бурхливий прилив енергії, бажання зробити щось гарне для нього). У таких осіб дуже розвинута інтуїція, вони інтуїтивно відчувають гарних і поганих людей. Вони обирають тих друзів, які в періоди спаду їх настрою здатні відволікти, втішити, розвеселити, при нападках інших – заступитися, захистити, а у хвилини емоційного підйому – розділити бурхливу радість і веселощі. Особа лабільного типу чутливо й радісно реагує на знаки уваги, подяку, похвалу й заохочення, але це не переходить у зарозумілість і самовдоволення. Під час спілкування працівникові громадської безпеки слід їх підбадьорювати, проявляти до них емпатію та толерантність. Питання задавати впевнено, спокійно, врівноважено.

У *циклотимічного типу* зазначається підвищена комунікативність, потреба спілкування, нових знайомств і безшабашного молодечтва - у фазі позитивного настрою; знижена контактність, замкнутість, небажання спілкуватися навіть з близькими друзями («усі набридли») - у періоди негативного. Такий тип по-справжньому воліє дружити з тими, хто їх приймає такими, якими вони є, і не ображається на їх спалахи дратівливості й образливості. Спілкуючись з циклотимічними особами, слід підлаштовуватися під ту декаду настрою, у якій вони знаходяться. Вони доволі контактні у періоді позитивного настрою, тоді як у період негативного – роздратовані, мовчазні. Коли у циклотимічного типу період негативного настрою, працівник громадської безпеки повинен задавати питання чітко, лаконічно, не провокувати ними агресію та роздратованість.

У *тривожного типу* коло друзів обмежене через часті капризи, дратівливість, сором'язливість, відсутність ініціативи і невпевненість у собі. Вони під час спілкування бояться висловити власну думку. Тому їх слід підбадьорювати, підтримувати та підкреслювати, що їм ні чого не погрожує. Працівник громадської безпеки повинен чітко пояснювати мету спілкування та уточнювати зміст інформації, яка становлять

правоохоронний інтерес. Планувати спілкування з такою особою треба у місті, де вона буде відчувати себе у безпеці.

У *ригідного типу акцентуації* зазначається середня контактність, службова й побутова незговірливість, схильність до довготривалих чвар, у конфліктах здебільшого виступають як активна сторона. Ці особи застрягають на негативі, не схильні прощати, виявляють підозрілість. Працівникові громадської безпеки слід пам'ятати, що ці типи акцентуації розуміють тільки «букву закону», їх а ні в якому разі не можна провокувати на агресію, брехати їм. Вони дуже злопам'ятні, тому не слід для них становитися ворогом. Спілкуватися з ними слід дуже обережно, чітко, лаконічно, у відповідності до нормативно-правових актів. Питання не повинні носити подвійного змісту.

Особи педантичного (психастеничного) типу бояться встановлювати нові контакти через невпевненість і сором'язливість; вони цінують глибокий особистісний контакт із давніми друзями. У них мало друзів, але дружба – навіки; вони пам'ятають дрібні деталі стосунків і від душі вдячні за увагу до себе.

Плануючі спілкування з такою особою, слід пам'ятати, що перелік питань повинен бути заздалегідь спланованим. При спілкуванні коректно припиняти зайву деталізацію повідомлень, що не стосується теми комунікації. Задавати питання їм слід чітко, конкретно. Уточнити зміст повідомленого для кращого розуміння сутті наданої інформації.

У особи *демонстративного типу акцентуації* коло спілкування - це ті, хто явно чи неявно виражає своє замилювання ним, боготворить його здібності й талант; ця особа докладає чимало зусиль для розширення кола шанувальників. Такий тип перебірливий у знайомствах і дружбі - це, як правило, або дуже відомі люди (щоб частина слави дісталася йому), або люди, які в чомусь програють йому (для більшого контрасту з його власними здібностями). Під час спілкування ці особи перебільшують, повідомляють так, начебто вони були у центрі подій (хоча, наприклад, були випадковими свідками), тобто начебто все відбувається завдяки ним (вони – епіцентр події). Спілкуючись, демонстративні типи викривляють інформацію, брешуть, приписуючи собі певні геройські поступки або те, що вони є жертвами події (навіть якщо це їх не стосується).

Особливості спілкування з такою особою відрізняються тим, що необхідно цінну інформацію знайти серед розгорнутого комедійного або трагічного театру демонстратора. При викритті цих осіб у брехні, вони будуть стверджувати, що їх не так зрозуміли. Й знову будуть

викривляти інформацію. Питання повинні задаватися їм чітко. Працівникові слід вимагати чіткої відповіді на них.

У *нестійких типів* низький рівень контактності, відмічається мовчазність, похмурість, по можливості – улесливість і прислужливість, схильність до хамства, постійних конфліктів, вони не уникають суперечок з начальством, у сім'ї деспотичні й жорстокі, безладність і безцільність контактів; у групах схильний до ролі підручного для лідера; може бути в складі декількох груп, приймаючи правила і стиль поведінки кожної з них.

Спілкування такого типу акцентуації характеризується агресивністю, роздратованістю. Працівникові не слід провокувати його. Питання йому задавати необхідно впевнено, чітко, владно, без проявів невпевненості та слабкості.

Епілентоїдний тип акцентуації любить прийнятий порядок у дружбі й спілкуванні; він віддає перевагу спілкуванню з давніми друзями; не заводить випадкових знайомств; не терпить інакомислення; виконує всі зобов'язання дружби перед своїми друзями; дуже ревнивий: не прощає зради в дружбі і любові. Працівникові громадської безпеки слід пам'ятати, що ці типи поважають сильних, владних, харизматичних, надійних людей. Тому при комунікативній взаємодії з ним працівникові слід проявляти ці якості.

Конформним особистостям властиві недовіра й насторожене ставлення до незнайомих. Конформність поєднується з різкою некритичністю. Усе, що говорить звичне для них оточення, усе, що вони довідаються через звичний для них канал інформації, – це для них і є істина. І якщо через цей же канал починає надходити інформація, яка явно не відповідає дійсності, вони, як і раніше, приймають її за чисту монету. Спілкуючись з такою особою, слід уточнювати канал надходження інформації та при необхідності аргументовано спростовувати їх доводи.

Найбільш істотна риса *шизоїдного типу* – це замкнутість, відгородженість від оточуючих чи нездатність і небажання встановлювати контакти, зниження потреби в спілкуванні. Поєднання суперечливих рис в особистості й поведінці: холодність і витончена чутливість; упертість і податливість; сторожкість і легковір'я; апатична бездіяльність і напориста цілеспрямованість; нетовариськість і несподівана настирливість; сором'язливість і безтактність; надмірна прихильність і невмотивовані антипатії; раціональні міркування і нелогічні вчинки; багатство внутрішнього світу й безбарвність його

зовнішніх проявів – говорить про відсутність «внутрішньої єдності». Їх не можна назвати зовсім беземоційними – холодність і неприступність у спілкуванні з людьми може поєднуватися з сильною прив'язаністю до тварин. Їх може відрізнати пристрасна захопленість якою-небудь негуманітарною наукою, наприклад, математикою або астрономією, де вони можуть подарувати світу творчі ідеї високої цінності. У висловленнях може звучати несподівана теплота до людей, яких вони мало знають або дуже давно не бачили.

Плануючі спілкування з такою особою, працівникові громадської безпеки слід дізнатися про його уподобання, та розпочати розмову на тему його особистісної прихильності. Вони не можуть довго спілкуватися, тому плануючі розмову, необхідно чітко обмежитися в часі. Питання слід задавати чіткі, стислі, лаконічні. Аргументувати послідовно та впевнено.

Таким чином, знаючи індивідуально-психологічні особливості спілкування різних типів акцентуації, працівник громадської безпеки зможе безперешкодно підлашуватися під співрозмовника, встановити з ним контакт та довірливі стосунки.

ВИСНОВКИ ЗА РОЗДІЛОМ

Діяльність працівників громадської безпеки має здійснюватися на засадах законності, гуманізму, демократизму, гласності, комплексності, прогнозованості, індивідуалізації, взаємодії та координації дій з іншими суб'єктами профілактичної діяльності; адекватності, поваги до особи, своєчасності, індивідуалізації, об'єктивності, достатності, верховенства права та віддання переваги методам переконання під час спілкування.

Підсумовуючи, слід зазначити, що бесіда й опитування, як форма й метод правоохоронної діяльності, набули поширення та з успіхом використовується в запобіганні злочинам і в їх розкритті. Дані, які отримані з застосуванням цієї форми та методу, складають значну частину інформації процесуального значення. Тому, навчившись ефективно проводити бесіду та опитування, можна запобігати злочинам, які готуються, розкривати злочини або виявляти правопорушення по гарячих слідах та компетентно допомагати в процесі розслідування злочинів.

Знання працівниками громадської безпеки основних психологічних особливостей проведення опитування та бесіди сприятиме розвитку у них комунікативної та психологічної компетентності, що у свою чергу впливатиме на ефективність здійснення ними професійних функцій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування [Електронний ресурс] / Т. Б. Гриценко. – Електрон. дан. (1 файл). – Режим доступу : http://pidruchniki.com.ua/11650301 /menedzhment/etapi_besid. – Назва з екрану.
2. Сатир В. Психотерапия семьи. [Текст] / В. Сатир – СПб.: Речь, 2000. – 283 с. (Психотерапия на практике).
3. Социальная психология личности и общения [Электронный ресурс] : конспект лекцій. – Электрон. дан. (1 файл). – Режим доступа : <http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga>. – Название с экрана.
4. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни: тренинг разрешения конфликтов. [Текст] / Н. Пезешкиан. – СПб.: Речь, 2001. – 288 с.
5. Боднар В.С. Психологічні засади попередження дільничними інспекторами міліції насильства у сім'ї. [Текст] / В.С. Боднар // Проблеми загальної та педагогічної психології: Зб. наук. праць / За ред. С.Д. Максименка. – К.: Ін-т психол. ім. Г.С. Костюка АПН України, 2005. – Т. VII. – Вип. 5. – С. 28-33.
6. Порфімович О.Л. Навчально-методичний комплекс з дисципліни «Конфліктологія» для студентів спеціальності «Журналістика». [Текст] / О.Л. Порфімович. – К.: СПД Цимбаленко Є.С., 2008. – 94 с
7. Злочинність неповнолітніх: причини, наслідки та шляхи запобігання. [Текст] : навчальний посібник. / Н.Ю.Максимова, Л.А.Мороз, Л.І.Мороз, С.І.Яковенко. [За ред. С.І.Яковенка]; – К.: КЮІ КНУВС, 2005.— 200 с.
8. Щербатых Ю. Искусство обмана : популярная энциклопедия [Текст] / Ю. Щербатых. – М. : Эксмо, 2005. – 720 с. : ил. – (Сер. : Психология общения).
9. Цільмак О.М., Яковенко С.І. Аудіовізуальна психодіагностика неправдивих показань неповнолітніх. [Текст] / О. М. Цільмак, С. І. Яковенко // Південноукр. правничий часопис. – 2011. – №1. – С.
10. Экмэн П. Психология лжи : обмани меня, если сможешь [Текст] / П. Экмэн. – СПб. : Питер, 2010. – 304 с.

ПИТАННЯ ТА ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ТА КОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАТЬ

1. Назвіть стадії проведення бесіди й опитування.
2. Визначте основні завдання підготовчої стадії.
3. Назвіть, які Ви знаєте бар'єри спілкування.
4. Від чого залежить установа довіри з об'єктом правоохоронної діяльності?
5. Що мається на увазі під провідною системою уявлень?
6. Охарактеризуйте психологію осіб залежно від особливостей сприйняття й перероблення інформації.
7. Як необхідно завершувати опитування?
8. Яку дистанцію слід тримати при спілкуванні з об'єктом правоохоронної діяльності?
9. В який час найбільш ефективно проводити опитування?
10. Бесідою називається
11. Які є етапи бесіди? Охарактеризуйте кожен з них.
12. Чого не можна робити під час бесіди, опитування?
13. Які ви знаєте правила етикету ділової телефонної розмови?
14. Які ви знаєте правила ведення ділової бесіди по телефону?
15. На які оціночні критерії слід звертати увагу для ефективного здійснення аудіовізуальної психодіагностики правдивості показань об'єкта?
16. До фізіологічного діагностичного критерію ознак брехні належать....
17. До оптичного діагностичного критерію ознак брехні належать....
18. Як діагностувати по очах, що людина бреше?
19. Як здійснювати візуальну діагностику стратегії мислення за рухом очей?
20. До акустичного діагностичного критерію ознак брехні об'єкта правоохоронної діяльності належать...

КОНТРОЛЬНІ ТЕСТИ

1. До етапів проведення опитування належать:
 - а) підготовчий, встановлення контакту, основний, завершення опитування, документальне оформлення результатів опитування;
 - б) підготовчий, основний, завершальний;

в) встановлення контакту, формування довірчих стосунків, здобуття інформації, завершення опитування.

2. Емоційний бар'єр – це

а) залежність особи від емоцій під час встановлення контакту;

б) процес зараження співбесідника негативними емоціями;

в) негативні переживання і почуття, які вже були в особі до моменту встановлення контакту.

3. Бесіда – це

а) процес опитування осіб;

б) двосторонній процес обміну інформацією, думками, почуттями;

в) процес спілкування осіб між собою.

4. Оціночні критерії брехні:

а) очі, дихання, поза;

б) почервоніння, сухість у роті, опущені очі;

в) оптичний, фізіологічний, акустичний, тактичний.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Андреева Г. М. Социальная психология [Текст] : учебник для вузов / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 1999. – 375 с

2. Крижанская Ю. С. Грамматика общения [Текст] / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. – 2-е изд. – М. : Смысл, 1999. – 279 с.

3. Пиз Аллан. Язык жестов [Электронный ресурс] / Алан Пиз. – Электрон. дан. (1 файл). – Режим доступа : http://www.b-training.net/ru/video/225/alan_piz.htm. – Название с экрана.

4. Тарасов А. Н. Психология лжи [Текст] / А. Н. Тарасов. – М. : Книжн. мир, 2005. – 272 с.

5. Техника дезинформации и обмана / под ред. Я. Н. Засурского. – М. : Мысль, 1978. – 213 с.

6. Щекин Г. В. Как читать людей по их внешнему облику [Текст] / Г. В. Щекин. – К. : Украина, 1993. – 239 с.

7. Щербатых Ю. Искусство обмана : популярная энциклопедия [Текст] / Ю. Щербатых. – М. : Эксмо, 2005. – 720 с. : ил. – (Сер. : Психология общения).



РОЗДІЛ IV. ОСОБЛИВОСТІ ПРОФІЛАКТИЧНОЇ РОБОТИ ДІЛЬНИЧНОГО ІНСПЕКТОРА МІЛІЦІЇ З ДИСФУНКЦІОНАЛЬНИМИ СІМ'ЯМИ

На сучасному етапі розвитку нашої країни зростає кількість сімей, які не спроможні виконувати виховні функції. Термін «дисфункціональна сім'я» зазвичай застосовується в широкому контексті до сімейної системи, яка є джерелом неадаптивної поведінки одного або декількох її членів, не забезпечує необхідних умов для їх особистісного зростання.

Мета даного розділу – розкриття алгоритму дій дільничного інспектора міліції при проведенні профілактичної роботи з дисфункціональними сім'ями.

Мета вивчення розділу:

1. **Освітня:** сформувані знання про типи дисфункціональних сімей.
2. **Практична:** закласти базові уміння роботи з дисфункціональними сім'ями та здійснювати профілактику.
3. **Розвивальна:** розвивати уміння працювати з дисфункціональними сім'ями та здійснювати профілактичну діяльність .
4. **Виховна:** виховувати здатність до самовдосконалення.

У результаті вивчення матеріалів розділу курсант (працівник) має зрозуміти сутність профілактичної роботи дільничного інспектора міліції, специфіку її проведення, алгоритм дій з дисфункціональними сім'ями тощо.



ВСТУП

Робота дільничного інспектора міліції досить складна: він входить у кожную сім'ю, вивчає проблеми людей, у межах своєї компетенції вирішує їх і намагається допомогти, запобігає насильству в сім'ї, складає адміністративні протоколи, затримує злочинців, проводить просвіту, здійснює правове виховання, визначає групу ризику (осіб, які схильні до делінквентної, адиктивної й злочинної поведінки); вживає заходів щодо скорочення рецидивної злочинності, зменшення кількості злочинів, учинених на побутовому ґрунті та в стані алкогольного сп'яніння тощо.

Доведено, що 90 % дорослих правопорушників походять з неблагополучних сімей, близько 70% насильницьких злочинів вчиняють на сімейно-побутовому рівні. Це переконливо свідчить про важливість здійснення профілактики злочинності саме у відношенні неблагополучних сімей.

4.1. НЕБЛАГОПОЛУЧНІ СІМ'Ї ТА ЇХ КЛАСИФІКАЦІЯ

Сім'я визначається як соціальний інститут, стійка форма стосунків між людьми, пов'язаних узами браку та кровною спорідненістю, заснована на любові, повазі, підтримці. У сучасному суспільстві **сім'я виконує наступні вісім функцій:**

- 1) господарчо-побутову (щоденне життєзабезпечення);
- 2) економічно-розпорядчу (нагромадження власності, коштів, що є спільним надбанням й багатством родини);
- 3) надання емоційної підтримки, любові, ніжності;
- 4) спілкування, наявність спільних духовних цінностей;
- 5) сексуально-еротичну, відтворення людей;
- 6) виховання (соціалізація);
- 7) соціального контролю;
- 8) рекреації та терапії.



Аналіз літератури свідчить про відсутність єдиного підходу до класифікації неблагополучних сімей. Більш того, відсутня розгорнута

характеристика благополучних сімей і навіть визначення сімейного благополуччя як такого. **Найчастіше фахівці виділяють такі сім'ї:**

- *проблемні*, де немає порозуміння, співробітництва між членами сім'ї;
- *конфліктні*, де члени сім'ї не задоволені своїм сімейним життям і тому ці сім'ї є нестабільними і педагогічно дуже слабкими;
- *соціально неблагополучні*, у яких культурний рівень подружжя зазвичай є достатньо низьким, поширене пияцтво, діти-вихідці з цих сімей найчастіше складають основний контингент важковиховуваних, педагогічно запущених підлітків;
- *дезорганізовані*, де процвітає культ сили, пануючим є почуття страху, кожний член сім'ї живе сам по собі, нормальних людських контактів між ними майже немає;
- *малозабезпечені* - з низьким матеріальним рівнем і поганими житловими умовами;
- *з поганими медико-санітарними умовами*;
- *неповні*, де виховує тільки мати або тільки батько, де один із батьків хворий або інвалід. У таких сім'ях, як правило, зовнішні конфлікти не спостерігаються, але поступово відбувається фактична втрата впливу батьків на підлітка.

А.А.Беседін, спираючись на структурно-функціональну парадигму, розглядає різні види сімейного неблагополуччя як елементи єдиної системи, яка визначає механізм трансформації сім'ї з нормального стану у кризовий. Таким чином, за ознаками «благополуччя – неблагополуччя» можна виділити сім'ї благополучні та неблагополучні.

Неблагополуччя, як і благополуччя, може бути формальним і змістовним, це пов'язано з особливостями реалізації сім'єю своїх функцій. Формально неблагополучні сім'ї компенсують неповноту виконання функцій за рахунок власних можливостей. Такі сім'ї є маргінально-функціональними. Саме вони являють собою своєрідну «зону ризику» для переходу до змістовного неблагополуччя. Таке неблагополуччя притаманне так званій дисфункціональній сім'ї. Вона є кінцевою, кризовою точкою існування сім'ї як малої групи. У ній порушується як ендолокальний (спрямований на внутрішню взаємодію), так і екзолокальний (спрямований на зовнішню взаємодію) механізм існування, тобто руйнується система цінностей, які визначають зв'язки між членами сім'ї та суспільством.

Аналіз наукової літератури свідчить, що під *неблагополучною сім'єю* слід розуміти таку, де дитина не одержує адекватні – увагу, підтримку, догляд та виховання.

У літературі зустрічається спроби *класифікації неблагополучних сімей*. Так, С.О.Белічева поділяє їх на - кримінально-аморальну, аморально-асоціальну, корисливо зорієнтовану, конфліктну, педагогічно некомпетентну.

Ознаками сімейного неблагополуччя слід вважати:

- ⇒ конфлікт між батьками;
- ⇒ розлучення батьків (виникає неповна сім'я, яка може бути й загалом благополучною, але це потребує значних зусиль);
- ⇒ зловживання психоактивними речовинами (алкоголь, наркотики), аморальна та протиправна поведінка членів сім'ї;
- ⇒ психічні чи інші тяжкі та тривалі хвороби, інвалідність;
- ⇒ бідність, низький культурний рівень, насильство, що створюють труднощі для позитивного спілкування та життєзабезпечення родини;
- ⇒ аморальна або асоціальна поведінка батьків;
- ⇒ педагогічна безграмотність батьків.

Сім'ї, які не спроможні виконувати деякі або всі головні функції в літературі називають по-різному: неблагополучними, дисфункціональними, дезорганізованими, соціально-дезадаптивними, кризовими, проблемними, конфліктними тощо.

Дисфункціональна сім'я є сім'єю, в якій функції, що покладені на неї, не виконуються або виконуються не повно та не ефективно. До даного стану веде не якийсь певний вид неблагополуччя, а саме порушення функції, яке є результатом дії багатьох чинників. Психологічна атмосфера дисфункціональної сім'ї здійснює деформуючий тиск на всіх її членів.

Є.Г. Ейдміллер виділив такі типи дисфункціональних сімей:

1) *деструктивна сім'я* – відрізняється автономністю окремих членів, відсутністю взаємин на емоційному рівні;

2) *сім'я, що розпадається* – їй притаманна надмірно загострена конфліктна ситуація. За умов фактично зруйнованого шлюбу подружжя продовжує проживати спільно, що є джерелом психічної травматизації для дитини, оскільки значний термін перебування в стресовому стані веде до деформацій розвитку особистості;

3) *неповна сім'я* за відсутністю одного з дорослих членів сім'ї, як правило має фінансові проблеми, а також односторонність виховання;

4) *ригідна* (псевдо солідарна) сім'ї притаманне безумовне лідерство одного члена, який встановлює жорстку регламентацію стосунків;

5) *сім'я, що розпалась* – характеризується наявністю члена сім'ї, який після розлучення проживає окремо, але продовжує виконувати певні функції.

Факторами дисфункціональності сім'ї можуть бути:

1. *Соціально-економічні*: низький матеріальний рівень життя сім'ї, нерегулярні доходи, погані житлові умови.

2. *Медико-соціальні*: екологічно несприятливі умови, інвалідність, хронічні захворювання членів сім'ї, шкідливі умови роботи (особливо матері), нехтування санітарно-гігієнічними нормами.

3. *Соціально-демографічні*: неповна або багатодітна сім'я; сім'ї з неповнолітніми або старими батьками; сім'ї з повторним шлюбом і зведеними дітьми.

4. *Соціально-психологічні та психолого-педагогічні*: сім'ї з деструктивними емоційно-конфліктними відносинами подружжя, батьків і дітей; педагогічною неспроможністю батьків та їх низьким загальноосвітнім рівнем; деформованими ціннісними орієнтаціями.

5. *Кримінальні фактори*: алкоголізм, наркоманія, аморальний та паразитуючий спосіб життя; сімейні дебоші, прояв жорстокості і садизму; наявність судимих членів сім'ї, які поділяють норми і традиції злочинного середовища, їх субкультуру.

Пропонується розрізнити ***чотири типи дисфункціональних сімей***, в яких дитина є:

1) занедбаною, оскільки батьки не спроможні забезпечити належне виховання й піклування про неї. Такі батьки потребують матеріальної й соціальної допомоги, консультацій з боку фахівців, контролю соціальних служб. У такому випадку органи місцевої влади, міліція, суд повинні втрутитися. Не виключається застосування правового примусу, зокрема, позбавлення батьківських прав;

2) скривдженою, потенціальною або латентною жертвою насильства, зловживань, змушена тікати з дому. Така дитина потребує соціального й правового захисту;

3) свідком або активним учасником аморальних чи протиправних дій рідних, перебуває під їх негативним впливом. Ризик негативних наслідків такого стану сімейного життя є неприйнятним й необхідно вживати превентивні заходи;

4) схильною до девіантної, делінквентної, адиктивної поведінки, вчинення протиправних дій, а батьки або особи, що їх замінюють,

педагогічні працівники – не спроможні забезпечити належний корекційно-виховний вплив.

У залежності від провини та віку та інших важливих обставин, така дитина може бути поміщена до спеціального виховного закладу (за рішенням служби у справах неповнолітніх) або поставлена на превентивний чи профілактичний облік до кримінальної міліції у справах дітей (КМСД), або засуджена судом, перебувати під наглядом кримінально-виконавчої інспекції, або у місцях позбавлення волі.

4.2. АЛГОРИТМ ДІЙ ЩОДО ВИЯВЛЕННЯ ДІЛЬНИЧНИМ ІНСПЕКТОРОМ МІЛІЦІЇ ДИСФУНКЦІОНАЛЬНИХ СІМЕЙ

Показником благополуччя сім'ї є якість виконання нею своїх функцій. За цим показником можна виділити нормальні, маргінально-функціональні та дисфункціональні сім'ї. Дисфункціональна сім'я свої функції або не виконує, або виконує неефективно.

Алгоритм дій дільничного інспектора міліції при проведенні профілактичної роботи з дисфункціональними сім'ями наступний:

1. Активний пошук дисфункціональних сімей з метою їх постановки на профілактичний облік.
2. Залучення до виявлення дисфункціональних сімей громадськості, фахівців (медиків, педагогів, соціальних працівників).
3. Нагромадження та перевірка інформації про сімейні дисфункції.
4. Ідентифікація типу сімейних проблем, оцінка ситуації, планування профілактичної роботи та вибір форми втручання у сімейні справи.
5. Безпосереднє втручання ДІМ у сімейні справи, оцінка ефективності втручання, корекція засобів впливу.
6. Взаємодія ДІМ з іншими соціальними службами, шляхи залучення їх до профілактичної роботи з неблагополучними сім'ями.
7. Оцінка ефективності впливу, зняття неблагополучної сім'ї з профілактичного обліку (при наявності підстав для цього).

Отже, для того щоби виявляти дисфункціональні сім'ї дільничними інспекторами міліції необхідно вміти отримувати інформацію з різних джерел. *Корисну інформацію можна отримати*, наприклад, від сусідів, які можуть повідомити про неналежне виховання дітей та піклування про них. Але для цього громадяни мають бути вмотивовані, тобто їх необхідно переконати у важливості профілактики дитячої

бездоглядності та необхідності повідомлення працівникам міліції відповідної інформації, в тому числі й анонімної. Акцентувати увагу на цьому необхідно при будь-якій можливості – на зустрічах працівників служби дільничних інспекторів міліції із громадянами за місцем проживання, роботи, при обходах, роздачі інформаційних матеріалів. В ЖЕКах, поліклініках, школах слід розміщати відповідну інформацію, номери контактних телефонів тощо. Носіями корисної інформації можуть бути інші діти – адже вони багато що знають про своїх однолітків.

Спеціальна увага має приділятися також медичним та педагогічним працівникам, які постійно спілкуються з дітьми, можуть бачити сліди, жорсткого поводження, побиття, чути скарги дитини. Якщо дитина часто хворіє, не відвідує садок, якісь гуртки, виглядає неохайною, засмучена, то, вірогідно, батьки погано ставляться до неї, не піклуються належним чином.

Важлива інформація може надходити з чергової частини, від патрульних, безпосередньо від громадян, які скаржаться на порушення їх спокою та громадського порядку. Найчастіше міліція отримує скарги на сімейні конфлікти й фізичне насильство чоловіка над жінкою. Чоловіки в усьому світі приховують насильство жінок над собою, щоб зберегти відчуття власної гідності. В деяких країнах (наприклад, в Чехії) до 20 % вбивств на побутовому ґрунті вчиняють жінки, про агресивність яких сигналів не надходило. Діти також рідко скаржаться на побої з боку батьків. Сусіди уникають втручання в родинні справи, коли є певні ознаки сімейної дисфункції стосовно дітей, їх стримує страх перед людьми, які погано ставляться навіть до власних дітей.

Інформацію про дисфункціональні сім'ї треба *ретельно перевіряти*, щоб вирішити, чи є підстави для втручання міліції на рівні профілактичної бесіди. *Перевірка отриманої інформації* – це, фактично, ідентифікація проблеми, прийняття рішення – чи існує проблема й що з нею робити далі.

Як правило, відповіді на ці питання доводиться шукати після встановлення безпосереднього контакту з сім'єю – шляхом її відвідування за місцем проживання. Про візит можна домовитися заздалегідь – по телефону. Можна, та інколи це дає корисний ефект, – навідатись без попередження, щоб побачити, як живуть люди, які не очікували дільничних «в гості». Слід приймати до уваги те, що мати та батько можуть по-різному оцінювати факти. Тому їх краще опитувати окремо один від одного – по черзі, а краще, коли інспектор відвідує

сім'ю не сам, а разом з помічником. Ще краще, коли представниками міліції є як чоловік, так і жінка.

Спостережливість та життєвий досвід не зайві для того, щоб зрозуміти, що за люди мешкають в квартирі, чим вони займаються, як проводять вільний час, хто в родині головний, як ставляться в родині до найменших, осіб похилого віку.

Заходить в квартиру бажано делікатно, наприклад напросившись подзвонити по телефону (чи щось інше подібне). Головне – увійти до квартири. Треба з'ясувати, хто є зараз у квартирі, щоб не наразитися на небезпеку (якщо в квартирі гулянка, краще піти геть, щоб не спровокувати конфлікт), хто в ній живе взагалі (привід – перевірка паспортного режиму).

Бажано оглянути всю квартиру, включаючи допоміжні приміщення (спитати, чи можна зайти у туалет, помити руки, попросити пригостити кавою), й оцінити рівень добробуту, охайність (чи вимитий посуд, чи є порожня тара від спиртних напоїв), наявність у дитини місця для занять, чи є книги, рослини, домашні тварини (в якому вони стані), наскільки гостинні хазяї, як вони ставляться до працівника міліції. Враження від візиту може бути позитивним або негативним. У будь-якому разі варто завітати до сусідів та розпитати про родину, яку ви відвідали.

Якщо в центрі уваги ДІМ опинилася дитина шкільного віку, то про неї та її сім'ю можна розпитати в школі (опитавши вчителів та учнів), за місцем проживання, зокрема через дітей. Найбільш відвертими бувають діти 10-12 років. Більш старші можуть ставитися до працівника міліції упереджено. Отриману інформацію треба перевіряти. Якщо ознак криміналу не має, а родина проблемна, дорослим варто порадити звернутися до місцевих соціальних служб.

Ураховуючи результати відвідування, дільничний інспектор міліції повинен зробити такі висновки:

- склад сім'ї (повна, неповна, багатодітна);
- психологічний клімат у сім'ї (сприятливий, несприятливий);
- добробут сім'ї (не забезпечені, забезпечені, з надприбутками);
- житлові умови (сприятливі чи не сприятливі);
- рівень конфліктності та насильства в сім'ї;
- наявність в родині проблем – інвалідність, інфекційні, психічні хвороби родичів,
- наявність раніше засуджених, безробітних;
- алкоголізація (наркотизація) членів сім'ї, інші види залежності (ігроманія, сексуальна розбещеність);

- характер професійної діяльності батьків (не престижна робота, декілька місць роботи, працюють вахтовим методом, за кордоном);
- організації вільного часу.

При виявленні проблем дитина чи неблагополучна сім'я ставиться на превентивний (профілактичний) облік. У відповідності з Інструкцією з організації роботи органів внутрішніх справ України щодо протидії дитячій злочинності, затверджена Наказом МВС України № 367 від 26.11.2008, така сім'я систематично контролюється й знімається з обліку у випадку позитивних змін у поведінці та усуненні вищезазначених проблем.

Занедбаність, через неспроможність батьків забезпечити належне виховання й піклування про дитину, вказує на необхідність залучення соціальних служб, які повинні родині. Якщо допомога виявиться не ефективною, органи місцевої влади, міліція, суд повинні втрутитися. Не виключається застосування правового примусу, зокрема, позбавлення батьківських прав. Аналогічні заходи застосовуються й в наступних випадках, коли дитина є скривдженою, потенційною або латентною жертвою насильства, зловживань, змушена тікати з дому. Така дитина потребує соціального й правового захисту. Необхідно з'ясувати, чому дитина тікає з дому й чи варто її знову і знову повертати в родину, яка не спроможна її виховувати.

Якщо дитина є свідком або активним учасником протиправних дій рідних, перебуває під їх негативним впливом, то ризик криміналізації є неприйнятним й необхідно вживати превентивні заходи з перевиховання в умовах спеціальних закладів, де поміщають неповнолітніх, схильних до девіантної, делінквентної, адиктивної поведінки, до вчинення протиправних дій.

Виховання неповнолітніх правопорушників у дисфункціональних сім'ях зводиться до того, що батьки їх сварять, забороняють гуляти, а іноді – б'ють. В сім'ях девіантних підлітків саме поняття “виховання” однозначно асоціюється з поняттям “покарання”.

Методи покарання, які використовують батьки, є для дітей своєрідним зразком для імітації та повторення їх у власному майбутньому. При чому використання ними в майбутньому цих методів покарання дітей залежить від їх частоти застосування їхніми батьками (насамперед матерями, які в основному виконують у сім'ї виховну функцію).

Якість соціалізації дитини залежить від типу виховання, яке характеризується певними ціннісними орієнтаціями та стереотипами

поведінки батьків, загальним кліматом стосунків у сім'ї. При несприятливих типах виховання виникає таке явище як відчуженість особистості від нормативного соціального середовища, що веде до засвоєння дітьми асоціальних норм поведінки.

Дослідження А.А.Беседіна показало, що в правослукхняних сім'ях батьки частіше піклуються про дітей, надають їм діяльну підтримку. Для сімей девіантних підлітків характерним є обмеження спілкування з однолітками; здійсненням контролю вільного часу дітей та дистанціювання в стосунках дітей і батьків. При цьому діти частіше тягнуться до батьків, ніж батьки до них, але не отримують відповідної реакції. Таким чином, в основній частині таких сімей використовується неконструктивний стиль взаємодії із дітьми.

Якщо виявлені ознаки адміністративних чи кримінальних правопорушень, на це слід реагувати у передбачений законом спосіб. Неблагополучна сім'я має бути поставлена на профілактичний або превентивний облік. При постановці сім'ї на *профілактичний облік* дільничний інспектор міліції повинен провести профілактичну бесіду з батьками, попередити про їх правову відповідальність, винести офіційне застереження тощо. Якщо ж ситуація неблагополучна й загрожує перейти у кримінальну, необхідно вжити запобіжних заходів тоді така сім'я ставиться на *превентивний облік*. Форми втручання дільничного інспектора міліції наступні – складання протоколу про домашнє насильство, офіційне застереження про неприпустимість певних форм поведінки (насильства над членами родини, дітьми, експлуатації дитини та інші порушення її прав).

У даний час дискутується питання про можливість арешту потенційного кривдника, заборону на спільне проживання – заходи, які застосовуються в деяких розвинених країнах. Слід звернути увагу на той факт, що в Україні не прийнято втручатися у сімейні справи, що самотні жінки, які мають проблеми з дітьми, на допомогу міліції не розраховують, можуть сприймати її неадекватно.

Дільничним інспекторам міліції слід дотримуватися наступного **плану проведення профілактичної бесіди з дисфункціональними сім'ями:**

1. Попередній збір інформації про проблемну сім'ю, вибір місяця та часу проведення профілактичної бесіди, визначення її мети та очікуваного результату.
2. Знайомство з присутніми в домівці, огляд помешкання, оцінка ситуації та корекція мети бесіди.

3. Встановлення психологічного контакту, пояснення мети візиту, демонстрація бажання допомоги родині у належному вихованні дітей, вирішенні інших проблем.

4. Вислуховування скарг, прохань, заперечень, отримання письмових пояснень, скарг тощо.

5. Роз'яснення правових наслідків неналежного виконання батьківських обов'язків, домашнього насильства, зловживання психоактивними речовинами, правові наслідки неправомірної поведінки тощо.

6. Надання інформації про соціальні служби, громадські організації та інші інституції, що можуть прийти на допомогу при матеріальних проблемах, надати консультативну допомогу тощо. Рекомендування звернутися на консультацію до психолога, нарколога тощо.

7. Завершення бесіди.

Після бесіди приймається рішення про постановку родини на профілактичний чи превентивний облік, плануються заходи реагування на порушені питання – власними силами або із залученням потенціалу громади, соціальних служб; а також наступні контрольні заходи (повторний візит, виклик на бесіду на опорний пункт міліції, до місцевих органів самоврядування, взаємодія з соціальними службами району, школою тощо), аж до моменту зняття родини з профілактичного чи превентивного обліку.

Втручання у сімейні справи – питання делікатне. Бажано розуміти, що сім'я – це система, яка складається з елементів, і зв'язок між ними складний та не однозначний. Удавати з себе психолога-консультанта дільничному не варто, але залучити до справи психологів районного центру у справах сім'ї та молоді – цілком доступна справа.

ВИСНОВКИ ЗА РОЗДІЛОМ

Діяльність дільничного інспектора міліції тісно пов'язана з профілактикою протиправної та аморальної поведінки, що зумовлена дисфункціональністю сімей та їх конфліктністю. Внаслідок безкарності сімейно-побутові конфлікти поступово стають все більш гострими та небезпечними. Вони щорічно призводять до тисяч тяжких злочинів, таких як убивства, нанесення тяжких тілесних ушкоджень.

Масовим негативним явищем є домашнє насильство у його різних видах. Сімейне неблагополуччя, пияцтво та конфлікти батьків (неспроможність сім'ї виконувати властиві їй функції, зокрема виховні) є одними з головних причин, що призводять до бродяжництва дітей,

втягування їх у протиправну діяльність, є джерелом різних девіацій та деліктів неповнолітніх. Профілактика цих негативних явищ є однією з головних задач служби дільничних інспекторів міліції.

ПИТАННЯ ТА ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ТА КОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАТЬ

1. Як ви розумієте поняття «дисфункціональна сім'я»?
2. Назвіть типи дисфункціональних сімей.
3. Що є ознаками сімейного неблагополуччя?
4. Назвіть алгоритм дій дільничного інспектора міліції щодо виявлення дисфункціональних сімей.
5. Які напрямки психологічного забезпечення профілактики дільничними інспекторами міліції насильства у сім'ї ви знаєте?

КОНТРОЛЬНІ ТЕСТИ

1. Занедбаність у сім'ї – це:
 - а) неспроможність батьків забезпечити належне виховання й піклування про дитину;
 - б) процес, який потребує залучення соціальних служб для вдосконалення виховних впливів у родині;
 - в) небажання та відмова батьків доглядати дитину.
2. Неблагополучні сім'ї слід класифікувати:
 - а) кримінально-аморальна, аморально-асоціальна, корисливо зорієнтована, конфліктна, педагогічно некомпетентна;
 - б) кримінальна, аморальна, асоціальна, корислива, несприятлива, конфліктна;
 - в) злочинна, асоціальна, конфліктна, аморальна, корислива.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. . [Текст] / Ю.Е. Алешина. – М.: Класс, 1999. – 243 с.
2. Боднар В.Є. Психологічні засади попередження дільничними інспекторами міліції насильства у сім'ї. . [Текст] /В.Єю Боднар // Проблеми загальної та педагогічної психології: Зб. наук. праць / За ред. С.Д. Максименка. – К.: Ін-т психол. ім. Г.С. Костюка АПН України, 2005. – Т. VII. – Вип. 5. – С. 28-33.
3. Злочинність неповнолітніх: причини, наслідки та шляхи запобігання. [Текст] : навчальний посібник / Н.Ю.Максимова,

Л.А.Мороз, Л.І.Мороз, С.І.Яковенко. [За ред. С.І.Яковенка]; – К.: КЮІ КНУВС, 2005.– 200 с.

4. Сысенко В.А. Устойчивость брака. Проблемы, факторы, условия. [Текст] / В.А. Сысенко. – М.: Мысль, 1981. – 156 с.

5. Зінич В.М. Роль дільничного інспектора міліції у проведенні індивідуально-профілактичної роботи . [Текст] / В.М. Зенич // Наук. вісн. Львів. держ. ун-ту внутр. справ. – 2006. – № 2. – С. 125–130.

РОЗДІЛ V. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВИРІШЕННЯ ПРАЦІВНИКАМИ ГРОМАДСЬКОЇ БЕЗПЕКИ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

Невід'ємною складовою у діяльності працівників громадської безпеки є профілактика та вирішення конфліктів (сімейних, сусідських, виробничих). Знання психологічних особливостей протікання конфліктів, шляхів вирішення та основних заходів їх профілактики сприятиме розвитку професійно-психологічної готовності працівників громадської безпеки до правоохоронної діяльності.

Мета даного розділу – розкриття психологічних особливостей вирішення працівниками громадської безпеки конфліктних ситуацій.

Мета вивчення розділу:

1. *Освітня* - сформувати знання про причини конфліктів у сім'ях та шляхи вирішення конфліктних ситуацій.
2. *Практична* - закласти базові вміння роботи з конфліктними сім'ями та здійснювати профілактику.
3. *Розвивальна* - розвивати уміння вирішувати конфліктні ситуації, навчати членів конфліктної сім'ї шляхам вирішення конфлікту.
4. *Виховна* - розвивати здатність до самовдосконалення.

У результаті вивчення матеріалів розділу курсант (працівник) має зрозуміти сутність профілактичної роботи дільничних інспекторів, специфіку її проведення, алгоритм вирішення конфліктів тощо.



ВСТУП

Вирішення конфліктних ситуацій працівниками громадської безпеки під час здійснення професійних функцій є одним із головних елементів їхньої правоохоронної діяльності. Працівники громадської безпеки щодня стикаються з випадками насильства у сім'ї, як побутового, так й кримінального характеру. Серед повноважень працівників служби дільничних інспекторів, визначених ч. 6 Закону України «Про попередження насильства у сім'ї», є такі:

- виявлення причин і умов, що сприяють актуалізації насильства в сім'ї й ужиття заходів щодо їх усунення;
- профілактичний облік осіб, схильних до вчинення насильства в сім'ї, та проведення з ними виховної й запобіжної роботи;
- відвідування сімей, члени якої перебувають на профілактичному обліку, за місцем їх проживання й проведення з ними профілактичної роботи;
- винесення офіційних попереджень членам сім'ї про неприпустимість учинення насильства та віктимної поведінки;
- ужиття відповідних заходів щодо припинення насильства в сім'ї, а також дій членів сім'ї, спрямованих на втілення реальної загрози вчинення насильства в сім'ї;
- повідомлення членів сім'ї, в якій виникає реальна загроза вчинення насильства або вже було вчинено насильство, про права, заходи й послуги, якими вони можуть скористатися;
- направлення жертв насильства в сім'ї до спеціалізованих установ для жертв насильства в сім'ї.

Насамперед розглянемо сімейні конфлікти й правила поведінки дільничного інспектора при їх виникненні. Сімейні конфлікти бувають вербальними (словесна образа один одного), фізичними (із застосуванням сили), вербально-фізичними. Конфлікти, в яких один з подружжя систематично застосовує силу й наносить тілесні ушкодження (легкої, середньої й значної тяжкості), належать до такого поняття як насильство.

5.1. ПРИЧИНИ ПОДРУЖНИХ КОНФЛІКТІВ

Конфлікт – найбільш гострий спосіб усунення суперечностей, які виникають у процесі взаємодії. У практичній діяльності дільничні інспектори міліції часто є свідками сімейних, сусідських і виробничих конфліктів, які мають власні особливості протікання й певні правила їх вирішення.



Конфлікт у сім'ї – це загострення суперечностей між її членами на основі розходження ідей, поглядів, інтересів, потреб, прагнень внаслідок низького рівня етико-психологічної культури, невміння долати разом життєві труднощі. Проте, найчастіше конфлікти в сім'ї не мають вагомих причин і виникають через дрібниці.

Класифікація конфліктів, які народжені незадоволеними потребами членів родини, різноманітна. Найчастіше в сім'ях конфлікти виникають на ґрунті:

- незадоволеної потреби в цінності та значущості свого «Я», порушення почуття гідності з боку іншого партнера, його зневажливого ставлення. Образи, безпричинна критика;

- незадоволених сексуальних потреб одного або обох партнерів. Вони можуть мати різний фундамент для виникнення: знижена сексуальність одного з партнерів; розбіжність циклів і ритмів виникнення сексуального бажання; низький рівень поінформованості та культури партнерів з питань психогігієни шлюбного життя; чоловіча імпотенція або жіноча фригідність; різні хвороби; значне хронічне фізичне або нервово перенапруження одного з партнерів;

- незадоволеної потреби одного або обох партнерів у позитивних емоціях; відсутність ласки, турботи, уваги і розуміння. Психологічне відчуження партнерів;

- потягу одного з подружжя до спиртних напоїв, азартних ігор та інших гіпертрофованих потреб, які призводять до несекономним і неефективним витратам грошових коштів сім'ї;

- фінансових суперечок, які виникають на основі перебільшених одним з партнерів потреб. Питання взаємного бюджету, утримання сім'ї, вкладу партнерів в матеріальне забезпечення сім'ї;

- потреби у взаємодопомозі, співпраці, а також пов'язані з розподілом домашньої роботи, веденням домашнього господарства, доглядом за дітьми;

- незадоволеної потреби партнерів у харчуванні, одязі, благоустрої житла, а також особистими потребами подружжя;
- різних потреб та інтересів у проведенні дозвілля, різних хобі.

Якщо конфлікт є тільки процесом зіткнення інтересів двох сторін подружжя, то вони розглядаються як сварка. На думку В.А. Сисенка [2], *причини* всіх подружніх конфліктів можна згрупувати в три великі групи:

1. *Конфлікти на основі несправедливого розподілу праці.* Головним у розподілі сімейних обов'язків є саме їх узгодженість, унаслідок чого і традиційна, і егалітарна модель сім'ї можуть бути досить прийнятними для сімейного благополуччя, якщо вони задовольняють обох партнерів. Якщо ж члени сім'ї по-своєму розуміють свої ролі й пред'являють один одному неузгоджені очікування й вимоги, сім'я наперед є конфліктною.

2. *Конфлікти на основі незадоволення певних потреб.* Кожний партнер хоче задовольнити власні потреби у шлюбі. Водночас, партнери досить часто не знають справжніх потреб один одного, тому не задовольняють їх.

3. *Суперечки через недоліки у вихованні.* Багато конфліктів у молодих сім'ях виникають через розбіжності у правилах сімейної поведінки, які партнери винесли зі своїх батьківських сімей.

На конфліктність сімейної пари впливають також кризові періоди в розвитку сім'ї, які зазнає кожне подружжя. Серед них виділяють [2]:

1) *перший рік подружнього життя*, який характеризується пристосуванням один до одного, зокрема, у сексуальному житті; адаптацією, коли двоє людей починають сприймати себе як «Ми». Складність періоду полягає в тому, що первинна закоханість зникає, і двоє молодих людей постають один перед одним такими, які вони є насправді. Саме в перший рік сімейного життя частка розлучень сягає 30 % ;

2) *період, коли з'являється дитина* - це дуже складний час у житті кожної пари. Конфлікти очікують подружжя на кожному кроці: це й часткова соціальна ізоляція одного з пари або обох, це і проблеми виховання малолітньої дитини, її хвороби, складності в розвитку, фізична й моральна втома тощо. Дуже відчутно впливають на можливість виникнення сімейних конфліктів між молодими людьми також різноманітні зовнішні фактори. Серед них: складне матеріальне становище, яке погіршується з появою дитини, надмірна зайнятість одного з пари на роботі, тривала відсутність власного житла, зіткнення

поколінь (коли в одному домі проживають два, а інколи й три покоління);

3) *кризовий період, що збігається з середнім подружнім віком, який характеризується конфліктами одноманітності.* У результаті багаторазового повторення тих самих вражень у подружжя настає період насичення один одним. Цей стан називають «голодом почуттів», коли настає «ситість» від старих вражень і «голод» по новому;

4) *період після 18-24 років спільного життя.* Його виникнення часто збігається з наближенням періоду інволюції, виникненням почуття самотності, пов'язаного з відокремленням дітей, що підсилюється емоційною залежністю подружжя, їх переживаннями з приводу можливого прагнення одного з партнерів до сексуального виявлення себе на стороні, «поки не пізно».

Дослідження психологів показують, що в 80-85 % сімей є конфлікти. Інші 15-20 % фіксують наявність «сварок» з різних причин. Залежно від частоти, глибини й гостроти конфліктів виділяють кризові, конфліктні, проблемні й невротичні сім'ї [2].

Кризова сім'я. Протистояння інтересів і потреб подружжя має гострий характер і захоплює важливі сфери життєдіяльності сім'ї. Подружжя займає непримиренні і навіть ворожі позиції по відношенню одне до одного, не погоджуючись ні на які компроміси. До кризових шлюбних союзів належать всі ті, які розпадаються або перебувають на грані розпаду.

Конфліктна сім'я. Між подружжям існують постійні сфери, де їх інтереси зіштовхуються, породжуючи сильні й тривалі негативні емоційні стани. Однак шлюб може зберігатися завдяки іншим факторам, а також компромісним стилям вирішення конфліктів.

Проблемна сім'я. Для неї характерне тривале існування труднощів, що можуть завдати відчутного удару стабільності шлюбу. Наприклад, відсутність житла, тривала хвороба одного з подружжя, відсутність засобів на утримання сім'ї, осуд на тривалий строк за злочин і ряд інших проблем. У таких сім'ях імовірно загострення стосунків, поява психічних розладів у одного чи обох партнерів.

Невротична сім'я. Тут основну роль відіграють не спадкові порушення в психіці партнерів, а нагромадження впливу психологічних труднощів, з якими стикається сім'я на своєму життєвому шляху. У партнерів відзначається підвищена тривожність, розлад сну, підвищена агресивність і т.д.

Конфліктна поведінка партнерів може виявлятися у відкритій і прихованій формах. *Показниками прихованого конфлікту є:*

- демонстративне мовчання;
- різкий жест чи погляд, що говорить про незгоду;
- бойкот взаємодії в якійсь сфері сімейного життя;
- підкреслена холодність у стосунках.

Відкритий конфлікт виявляється здебільшого через:

- відкрити розмову в підкреслено коректній формі;
- взаємні словесні образи;
- демонстративні дії (ляскіт дверима, биття посуду, грюкотіння кулаком по столі);
- образу;
- погрозу або застосування фізичної сили й ін.

З точки зору вміння долати сімейні конфлікти В.П. Левкович і О.Е. Зуськова [4] виділяють три основні групи сімей залежно від рівня їх конфліктності:

- а) *стабільні*, які долають сімейні конфлікти;
- б) *проблемні*, які частково долають сімейні конфлікти;
- в) *нестабільні*, які не можуть подолати конфлікти.

Основною причиною виникнення сімейних конфліктів, на думку авторів, є розходження між уявленнями партнерів щодо потреб одного, між уявленнями й очікуваннями одного щодо іншого. У групі стабільних подружніх пар конфлікти відбуваються здебільшого у сфері розподілу ролей і, як правило, вирішуються конструктивно. Конфлікти в нестабільних сім'ях пов'язані значною мірою з незадоволеною потребою в захисті «Я-концепції», а також з порушенням норм життя [4, 202].

Під час конфліктних ситуації іноді сторони відмовляються приймати точку зору партнера. Відомий фахівець у галузі сімейної психотерапії В. Сатір [6] описує чотири типи ригідної, неаутентичної поведінки при спілкуванні подружжя.

1. *Каральне спілкування* – переважає нагадування, критика, відмова, звинувачення, мовчання як небажання розмовляти.

2. *Підпорядковане спілкування* – превалює вираження згоди, вибачення й постійного самовиправдання, прагнення до збереження спокою будь-якою ціною.

3. *«Холодне» спілкування* - раціональне, ділове, коректне спілкування, в якому відсутні емоційні прояви.

4. *Безпредметне спілкування* - увага відволікається від початкового предмету розмови, що робить неможливим вирішення проблеми.

Причинами конфліктів є також певні індивідуально-психологічні особливості індивідів. Слід виділити п'ять основних конфліктних типів особистості, індивідуально-психологічні якості яких є *підґрунтям і умовою їхньої конфліктності*⁶:

1) для *ригідного типу акцентуації* (за К. Леонгардом і Г. Шмішеком) *типовими* є: підозрілість, завищена самооцінка, прямолінійність, знижена самокритичність, неадекватність сприйняття критики на свою адресу, фіксування на негативних моментах, злопам'ятність. Ці особи застрягають на образах, полюбляють судитися, писати скарги й мстити наявним або мнимим образникам, недругам, ворогам. Спілкуючись з такою особою, працівник громадської безпеки повинен пам'ятати, що переконати таку особу неможливо. Вона чує тільки себе. Якщо зайняти її позицію, то вона буде це вміло використовувати як проти особи, з якою воює, так й проти дільничного інспектора;

2) для *педантичного (надточного, психостенічного) типу особистості* (за О. Лічком, К. Леонгардом та Г. Шмішеком) *типовими* є: скрупульозність, ретельність, точність, іпохондричність, зайве перестрашування, підвищений рівень тривожності, підвищені вимоги як до себе, так і оточуючих у ході виконання будь-якої роботи (детальне виконання). Спілкуючись з такою особою, працівник громадської безпеки повинен пам'ятати, що така особа дуже в'язне в дрібницях, зайво деталізуючи розповідь, вона агресивно відстоює позиції, коли бачить несумлінність і поверховість. Деякі представники цієї групи акцентуації характеру схильні до таких варіантів поведінки: вони або відразу виказують те, що їм не подобається (тоді їх вважають конфліктними), або накопичують негативні емоції й за «методом «закритого чайника» вибухають через якусь дрібничку. Вони зриваються необов'язково на об'єкті власної люті. Тому при вирішенні конфліктних ситуацій дільничному інспектору необхідно пояснити учасникам ці особливості характеру;

⁶ Слід відмітити, що основні характеристики акцентуацій характеру та темпераменту, надані О. Лічком, К. Леонгардом і Г. Шмішеком детально розглянуті у другому розділі.

3) для *істероїдного (демонстративного) типу особистості* властиве патологічне бажання бути в центрі уваги й добре виглядати в очах інших, егоїзм, нетерпіння конкуренції, неадекватне сприйняття критики на свою адресу, невідвертість. При спілкуванні з такими особами працівникові громадської безпеки міліції необхідно пам'ятати, що ця особа схильна до патологічної брехні: все, що вона говорить, може бути неправдою. Іноді такі особи спеціально конфліктують, щоб звернути на себе увагу (при цьому неважливо, як буде це оцінено – позитивно чи негативно);

4) для *збудливого (некерованого, нестійкого) типу особистості* *(за О. Лічком, К.Леонгардом та Г. Шмішеком)* характерні імпульсивність, недостатній контроль над своїми емоціями, потягами, можливі агресивні випадки, непередбаченість, несамокритичність. Спілкуючись з представником збудливого типу, слід пам'ятати, що ні в якому разі не слід відповідати конфліктогеном на конфліктоген цієї особи, провокувати її, зачіпати її «слабкі місця». Слід пам'ятати, що така особа боїться осіб, які є при владі й наділені певними повноваженнями. Тому дільничному інспектору міліції треба поводитися впевнено, демонструвати внутрішню силу й владність;

5) *конформному (безконфліктному) типу особистості* *(за О. Лічком)* притаманні залежність від думки оточуючих, особливо лідерів, безпринципність, відсутність стійких внутрішніх принципів та устоїв, орієнтація на легкий успіх і небажання зіпсувати стосунки з оточуючими. Вони не є ініціаторами конфліктів, а навпаки, є їх джерелом. Такі особи характеризуються тим, що вони не можуть відмовити, особливо особі, яка наділена владою. Тому іноді вона не виконує обіцянок, підводить інших. Ця особа вважається ненадійною людиною.

Отже, причини подружніх конфліктів є різноманітними. У відповідності до стилю поведінки членів сім'ї та форм їхньої взаємодії виділяються певні види груп сімей. Враховуючи індивідуально-психологічні особливості при вирішенні конфліктів, дільничний може навчити осіб правилам поведінки при конфлікті й тим самим найбільш ефективно здійснювати профілактику насильства в сім'ї.

5.2. АЛГОРИТМ ДІЙ ДІЛЬНИЧНИХ ІНСПЕКТОРІВ МІЛІЦІЇ ЩОДО ВИРІШЕННЯ СІМЕЙНИХ КОНФЛІКТІВ

Підґрунтям сімейних конфліктів є розходження між уявленнями партнерів щодо потреб один одного, між уявленнями й очікуваннями одного стосовно іншого. Важливим соціально-психологічним чинником подружніх конфліктів є характер їх спілкування. *Отже, якщо дільничний інспектор міліції виїхав на сімейний скандал, йому необхідно:*

1. Роз'яснити учасникам сімейного конфлікту їхні права, обов'язки й особливості відповідальності перед законом.

2. Запропонувати подружжю кожному окремо розказати те, що відбулося та з'ясувати причини конфлікту. Якщо подружжя перебиває один одного, запропонувати одному з них побути в іншій кімнаті. Вислухати спочатку одну сторону, потім – іншу (при цьому не займати ніякої сторони).

3. Запропонувати подружжю відкинути емоції й визначити суть проблеми, яка є конфліктогеном.

4. Не вести позиційні торги, які передбачають задоволення інтересів учасників по суті справи й з приводу встановлення добрих відносин, виторговуючи один за рахунок іншого. Головне - це суть справи, яка є причиною конфлікту.

5. Під час бесіди з подружжям, слід розбиратися не з ними, а з їх проблемами. Основна проблема полягає не в конфліктних позиціях подружжя, а в конфлікті між потребами, бажаннями й побоюваннями, тобто інтересами. Отже, щоби досягти згоди між подружжям, необхідно примирити не позиції, а їх інтереси. Позиція партнера часто буває конкретною й зрозумілою, а інтереси, що стоять за нею, можуть бути нечіткими, мало усвідомленими, непослідовними. Щоб зрозуміти інтереси сторін, необхідно запропонувати подружжю:

а) чітко й зрозуміло їх висловлювати, переконливо обґрунтовувати;

б) визнати інтереси іншої сторони (як аргумент: «Якщо ви бажаєте, щоб інша сторона поважала ваші інтереси, доведіть, що цінуйте її інтереси»);

в) обговорити спільну мету, тобто не просити подружжя пояснити те, що вони зробили вчора, слід запитати, що кожний з них збирається зробити завтра;

д) визнати інтереси іншого - бути конкретним, але гнучким.

6. Запропонувати подружжю розширювати підходи до вирішення конфліктної ситуації.

7. Навчити подружжя конструктивному вирішенню побутових проблем.

8. Запропонувати подружжю провести переговори «за круглим столом». Де головною умовою є не звинувачення один одного, а пояснення власних позицій.

9. Запропонувати подружжю під час переговорів «за круглим столом» дотримуватися певних загальних правил. А саме:

- бути готовим до переговорів і вирішення сімейних проблем;
- бути готовими до розбирання ситуації з ускладненням проблем;
- бути взаємоввічливими й поважати інтереси один одного;
- констатувати власне розуміння проблеми, говорити про власні відчуття й емоції, а не приписувати їх подружжю;
- поставити себе на місце партнера (інверсія);
- ставити й формулювати мету переговорів у межах її реального досягнення;
- шукати взаємовигоду й спільні інтереси;
- приймати все, за винятком того, що слід виключити як неприйнятний варіант вирішення спірного питання;
- бути на рівних;
- намагатися конструктивно вирішити проблему;
- моделювати свої власні дії відповідно до модельованих дій опонента;
- бачити проблему й шукати шляхи її вирішення;
- задовольняти свої й чужі потреби;
- бачити цінність партнера й оберігати його «Я-образ»;
- бути гнучким;
- поважати потреби іншого у визнанні, повазі й самоствердженні;
- сформулювати установку на досягнення згоди;
- викладати опоненту відверто свої вигоди й переваги від власної позиції;
- управляти емоціями і витримувати позицію на рівних спокійно й впевнено;
- відмовлятися від «позиційної» війни й рухатись до сфери загальних інтересів, шукаючи компромісні варіанти.

10. Пояснити подружжю, що під час проведення *переговорів категорично забороняється*:

- ображати один одного;

- підвищувати голос, докоряти, обвинувачувати;
- згадувати минулі образи, які не стосуються цього випадку;
- оцінювати дії опонента безвідносно до власних;
- бачити причину проблеми у винності опонента;
- задовольняти тільки свої потреби;
- зачіпати «Я-образ» опонента (самооцінку), виказувати йому свою недовіру;
- бути зайво прямолінійним, категоричним;
- не зважати на право іншого на повагу й визнання;
- акцентувати перевагу власної позиції;
- допускати емоційні зриви, душевні «стриптизи» (повну оголеність);
- тримати себе припущено або ж, навпаки, зарозуміло;
- завзято відстоювати власну позицію (всупереч здоровому глузду) й незважаючи ні на що.

11. Якщо не вдається домогтися згоди, необхідно для її досягнення, незалежно від прагнень сторін, застосувати або справедливі критерії за суттю питання, або справедливі процедури регулювання протилежних інтересів. Об'єктивні критерії повинні бути прийнятними, щонайменше теоретично, для обох сторін. До засобів вирішення суперечностей належать жеребкування, надання права вирішувати комусь третьому тощо.

12. Якщо конфлікт не вирішується й одна зі сторін наполегливо кидається битися, лається, веде себе дуже зухвало й агресивно, необхідно його затримати, а другій стороні конфлікту запропонувати написати в міліцію заяву на образника.

13. Працівник громадської безпеки повинен вести себе чемно, спокійно, толерантно, показувати власну психологічну компетентність і обізнаність у питаннях конфліктології.

14. Працівникові громадської безпеки недоцільно висувати конфліктувачим звинувачення, робити зауваження в різкій формі, намагатися швидко змінити ставлення до конфлікту та одне до одного учасників події. Доцільно спрямовувати співбесіду в майбутнє, показувати позитивну перспективу життя, розширювати світосприйняття й варіанти профілактики сімейних конфліктів.

15. Запропонувати для вирішення конфліктної ситуації застосувати метод Едварда де Боно «Шість капелюхів мислення». Який полягає в наступному.

Перший крок – уявно «надіти білий капелюх», тобто зібрати всі цифри й факти про те, що трапалося. Це вчить людину неупереджено працювати тільки з фактами, цифрами, подіями. Завдяки чому можна стати неупередженим, звільнитися від емоцій, які, як відомо, «туманять розум».

Другий крок – уявно «надіти чорний капелюх» й визначити негативні сторони й ступінь ризику події, яка відбулася. Це допомагає людині побачити всі негативні сторони події, явища, проблеми й дозволяє оцінити ризики.

Третій крок – уявно «надіти жовтий капелюх», тобто знайти позитивні сторони ситуації. Це допомагає розкрити ресурси, позитивні сторони ситуації; побачити «плюси» ситуації, явища, проблеми.

Четвертий крок – уявно «надіти червоний капелюх», тобто виразити свої емоції з приводу того, що трапалося. Це дає можливість людині побачити подію, явище, проблему в яскравих емоційних барвах. Тим самим створюються умови для відреагування емоцій, завдяки чому вони більше не будуть заважати роботі.

П'ятий крок – уявно «надіти зелений капелюх» й знайти нестандартні шляхи вирішення ситуації, яка склалася. Це актуалізує творче мислення людини, дозволяє здійснювати нестандартний підхід до вирішення завдання, шукати нові способи й прийоми.

Шостий крок – уявно «надіти синій капелюх», тобто витягти із ситуації «уроки життя». Це допомагає людині знаходити сенс у тому, що вона робить, продуктивно управляти процесом мислення, узагальнювати накопичений досвід, філософськи осмислювати події й явища, розуміючи, що одна проблема є проявом більш загальних механізмів і сил, що діють у Всесвіті...

16. Запропонувати подружжю звернутися до психолога, медіатора.

Головним, при профілактиці рецидивів виникнення сімейних конфліктів, є те, що працівник громадської безпеки повинен неодноразово зустрітися з подружжям, вислухати їх і навчити вирішувати проблеми по мірі їх виникнення. Систематичні профілактичні бесіди з конфліктними сім'ями й планомірний психологічний вплив на учасників сімейних конфліктів сприятиме зменшенню кількості випадків насильства в сім'ї.

Для запобігання випадкам насильства в сім'ях, з метою своєчасного виявлення осіб, схильних до вчинення правопорушень, дільничний інспектор міліції повинен щомісяця вивчати й узагальнювати інформацію чергової частини міськрайоргану внутрішніх справ про

візди чергових нарядів міліції на сімейні конфлікти, визначати належність їх до групи ризику й систематично працювати з ними.

Дослідження внутрішньосімейних стосунків показують, що можна виділити низку особливостей, які впливають на спілкування подружжя. Сімейні взаємини тим кращі, чим більше саморозкриття подружжя у спілкуванні, за наявності великої кількості спільних очікувань і установок, глибокого взаєморозуміння, високого рівня невербальної комунікації, постійного підтвердження своєї подібності у сприйнятті подружніх ролей та ін. Відсутність подібної налагодженої системи міжособистісного спілкування в сім'ї призводить до сімейних конфліктів.

5.3. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВИРІШЕННЯ СУСІДСЬКИХ КОНФЛІКТІВ



Конфлікти між сусідами - явище поширене. Сусіди бувають різні - підозрілі і доброзичливі, конфліктні і компанійські, пильні і безладні. Статистичні дані свідчать, що 21% конфліктів з сусідами виникає на грошовому ґрунті (у двох випадках з трьох мова йде про небажання повертати борг); 20% сварок виникає у зв'язку з проблемою підтримки чистоти в будинку, 20% - через будівельні роботи; 15% - через шум, 12% - через неввічливість, 12% випадків - через дітей. 17% сусідських конфліктів доходять до суду; 8% закінчуються переїздом однієї зі сторін на іншу квартиру; у 4% випадків у справу доводиться втручатися міліції.

Виділяють три типи взаємин між сусідами: дружні, ворожі і нейтральні. Дружні стосунки прекрасні тільки у тому випадку, якщо обидві сторони підтримують залученість у життя один одного. Якщо до тісних відносин прагне тільки одна сторона, в такій ситуації постає проблема нав'язливості.

Є такий тип сусідів, як сусіди-заздрісники, які будь-яку удачу своїх «земляків» сприймають як свою поразку. Зовні заздрісник може бути дружлюбним, однак, у той же час може поширювати плітки.

Сусіди-скандалісти - це найчастіше люди похилого віку. Вони знають все, що відбувається в найближчих квартирах, і завжди цим незадоволені. Зазвичай це самотні люди, без захоплень та інтересів.

Насправді, вони просто хочуть уваги - будь-якої, нехай навіть негативної.

При зверненні зі скаргами одного з сусідів до міліції розпочинається процес загострення конфліктної ситуації. Розв'язати затяжний конфлікт між сусідами по сходовому майданчику, дачній ділянці, будинку або паркові практично неможливо, однак провести профілактику випадків правопорушень та злочинних посягань серед населення є важливим завданням працівника громадської безпеки. Процес вирішення сусідського конфлікту має певні психологічні особливості. Так, наприклад, працівник громадської безпеки може використовувати так звані прямі методи:

1) зустрітися по черзі з усіма учасниками конфлікту й вислухати їх. Важливо не допускати ніякої образи між учасниками конфлікту й звертати увагу на факти, а не на емоції. Якщо в дільничного інспектора з'явилось якесь рішення, то найкраще зустрітися одночасно з усіма учасниками конфлікту й попросити їх висловитися з приводу того, що вони вважають за необхідне. Після чого він надає свої пропозиції;

2) надати можливість опонентам висловити свої претензії один одному в присутності інших осіб, які беруть участь в обговоренні конфлікту. Рішення може бути винесене від імені групи. Якщо конфлікт усе-таки не припиняється, працівник громадської безпеки може застосувати санкції по відношенню до тих, хто затягує конфлікт, особливо в тому випадку, коли зіткнення заподіює збиток спільній справі.

Якщо за допомогою прямих методів конфлікт не вирішується, то ефективними можуть виявитися «непрямі» методи вирішення конфлікту, серед них слід виділити:

- метод «виходу емоцій». На думку психологів, якщо людині дати можливість «злити» свої негативні емоції, то вони поступово самі по собі зміняться на позитивні;

- метод «емоційного компенсування». Характерно, що людина, навіть якщо вона неправа, відчуває себе жертвою несправедливого ставлення до себе й страждає. Якщо цим переживанням поспівчувати, то в людини відбувається «емоційне компенсування», після цього вона швидше шукатиме шляхи виходу з конфлікту;

- метод «авторитетного третього». Для скривдженої людини позитивне судження про неї з боку опонента є поштовхом до пошуку компромісу. Для цього дільничний інспектор повинен присвятити 99 % свого спілкування зі скривдженою (потерпілою) стороною конфлікту. І

тільки один відсоток використовувати для акцентування уваги на позитивній оцінці опонента;

- метод «відкритої агресії». Спеціально дається можливість конфлікуючим сторонам виразити свої емоції по відношенню одне до одного. Наприклад, вони будуть сваритися перед іншими, і це дасть можливість їм емоційно розрядитися;

- метод «обміну позиціями». Опонентам пропонують немов помінятися місцями й висловити своє розуміння позиції іншої сторони конфлікту;

- метод «примусового вислуховування». Як правило, у конфліктній ситуації людина слухає тільки себе, а іншому, приписує слова й емоції, яких нерідко в дійсності не було. Працівник громадської безпеки значно знизить напругу, якщо запропонує обом сторонам повторити останню репліку опонента. Це змусить їх краще прислуховуватися один до одного.

Головне завдання (на рівні того, щоб вирішити конфлікт) - це дати можливість опонентам зберегти своє обличчя. Отже, під час вирішення конфліктних ситуацій працівник громадської безпеки виступає в ролі:

- третейського судді (за рішеннями сторін його рішення буде обов'язковим чи необов'язковим);

- арбітра (його рішення обов'язкове, однак його можна оскаржити);

- посередника (рішення необов'язкове, остаточне рішення – за опонентом);

- помічника (організовує переговори, зустрічі, але в полеміку не втручається);

- спостерігача (стримує сторони від порушення раніше досягнутих домовленостей, сприяє переговорам).

Таким чином, під час вирішення конфліктних ситуацій працівник громадської безпеки забезпечує:

- 1) вольове припинення конфлікту (виступає як третейський суддя, арбітр);

- 2) розведення конфлікуючих сторін (виступає як третейський суддя, арбітр);

- 3) блокування боротьби (виступає як третейський суддя, арбітр, спостерігач);

- 4) застосування санкцій до сторін (виступає як третейський суддя, арбітр);

- 5) визначення того, хто правовий, і того, хто ні (виступає як третейський суддя, арбітр);

- б) допомогу в пошуках рішення (виступає як помічник, посередник);
- 7) нормалізацію відносин (виступає як помічник, посередник);
- 8) допомогу в організації спілкування (виступає як помічник, посередник);
- 9) контроль за виконанням угоди (виступає як арбітр, посередник, спостерігач).

Працівники громадської безпеки під час вирішення сусідських конфліктів повинні провести відкриту розмову з обома сторонами з метою вирішення конфлікту. Технологія розмови може бути такою:

- конфлікт вам не вигідний: працювати і жити доведеться разом, тому краще допомагати, а не шкодити один одному;
- пропоную боротьбу припинити та обговорити, як мирно вирішити проблему;
- визнати помилки, що призвели до конфлікту;
- зробити поступки опонентові в частині того, що в даній ситуації не є головним для іншої сторони;
- у м'якій формі висловити побажання про поступки з боку опонента з чіткою аргументацією власної пропозиції;
- обговорити взаємні поступки;
- повністю або частково розв'язати конфлікт;
- якщо розмова не вдається, не загострювати ситуацію, а знову повернутися до обговорення проблеми через кілька днів.

Зрозуміло, що в основу техніки відкритої розмови покладена ідея досягнення компромісу. Рішення, прийняте на основі запропонованої техніки, в більшості випадків несе в собі конструктивну складову, а головне, – дозволяє уникнути протидії та розв'язує протиріччя, просуваючись до взаємовигідної згоди.

Проблема профілактики конфліктів останнім часом набуває особливої актуальності й практичної значущості. Це визначається не лише кількістю й складністю тих конфліктів, а й досить високими вимогами до дільничних інспекторів міліції, які повинні сприяти вирішенню конфліктів й запобігати такому негативному соціальному явищу як насильство.

ВИСНОВКИ ЗА РОЗДІЛОМ

Сім'я – найдавніший і унікальний інститут людської взаємодії. На поведінку членів сім'ї в різних ситуаціях має суттєвий вплив темперамент, характер і особистісні якості особи. Недивно, що в кожній сім'ї між її членами обов'язково виникають різного роду сутички,

спори, кризи – тобто конфлікти. Сімейні конфлікти існують стільки, скільки існує сім'ї. Сімейний конфлікт розглядається як спосіб вираження і вирішення протиріч, які лежать в основі розвитку дуже складної системи під назвою сім'я.

Сімейні конфлікти є однією з самих поширених форм конфліктів. Згідно з оцінками конфліктологів, в 80–85% сімей проходять конфлікти, а в решти 15–20% виникають сутички з різних причин і через різні приводи.

Конфлікти є повсякденним явищем у нашому житті, яке базується як на міжособистісних, так і міжгрупових взаємодіях. Працівники громадської безпеки у своїй практичній діяльності часто стикаються з таким соціальним явищем, як сусідський конфлікт.

Знаючи психологічні особливості вирішення сімейних, сусідських та виробничих конфліктів, працівники громадської безпеки зможуть ефективно здійснювати профілактичну діяльність.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування. [Електронний ресурс] / Т. Б. Гриценко. – Електрон. дан. (1 файл). – Режим доступу : http://pidruchniki.com.ua/11650301/menedzhment/etapi_besid. – Назва з екрану.
1. Сысенко В.А. Устойчивость брака. Проблемы, факторы, условия. [Текст] / В.А. Сысенко. – М.: Мысль, 1981. – 156 с.
2. Гісем Т. О. Психологічний аналіз сімейних конфліктів. - Електрон. дан. (1 файл). – Режим доступу : <http://psy-science.com.ua/department/zbirnyk-2009/6.htm> – Назва з екрана
3. Левкович В., Зуськова О., Методика диагностики супружеских отношений. [Текст] / В. Левкович, О. Зуськова // Вопросы психологии. – 1987. – №4. – С. 128-134.
4. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. [Текст] / Ю.Е. Алешина. – М.: Класс, 1999. – 243 с.
5. Сатир В. Психотерапия семьи. [Текст] / В. Сатир – СПб.: Речь, 2000. – 283 с. (Психотерапия на практике).
6. Боднар В.Є. Психологічні засади попередження дільничними інспекторами міліції насильства у сім'ї. [Текст] / В.Є. Боднар // Проблеми загальної та педагогічної психології: Зб. наук. праць / За ред. С.Д. Максименка. – К.: Ін-т психол. ім. Г.С. Костюка АПН України, 2005. – Т. VII. – Вип. 5. – С. 28-33.

ПИТАННЯ ТА ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ТА КОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАТЬ

1. Як кризові періоди в розвитку сім'ї впливають на конфліктність сімейної пари?
2. Які є основні правила поведінки дільничного інспектора під час вирішення сімейних конфліктів?
3. Назвіть основні характеристики типів конфліктних осіб і правила поведінки з ними.
4. Види сімейних конфліктів.
5. Причини конфліктів між подружжям.
6. Види сімей за ознакою конфліктності.
7. Наслідки сімейних конфліктів.
8. Які основні правила поведінки повинен запропонувати конфлікуючому подружжю дільничний інспектор для проведення переговорів за «круглим столом»?
9. Які методи може використовувати дільничний інспектор для вирішення сусідського конфлікту?
10. Чого категорично не можна робити під час переговорів для вирішення конфліктної ситуації?

КОНТРОЛЬНІ ТЕСТИ

1. В яких ролях виступає дільничний інспектор під час конфліктних ситуацій:
 - а) представника правоохоронних органів;
 - б) медіатора, психолога, соціолога;
 - в) третейського судді, арбітра, посередника, помічника, спостерігача
2. Вкажіть групи сімей залежно від рівня їх конфліктності:
 - а) неконфліктні, ситуативні, конфліктні;
 - б) некеровані, залежні, стабільні;
 - в) стабільні, проблемні, нестабільні;
3. Головні функції сім'ї – це
 - а) соціалізація, спілкування, організація дозвілля;
 - б) виховання, навчання, праця, корекція;
 - в) забезпечення власного благополуччя.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. [Текст] : учебник для вузов. / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
2. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология. [Текст] / А.М. Бандурка, В.А. Друзь. – Харьков: Ун-т внутр. дел, 1997.
3. Ложкин Г.В., Повакель Н.И. Практическая психология конфликта. [Текст] : учеб.пособие. / Г.В. Ложкин. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.: ил.

ПІСЛЯМОВА

В останні роки розвиток теорії й практики правоохоронної діяльності характеризується широким використанням у ній знань суміжних галузей науки, серед яких важливе місце займає психологічна наука, що й не дивно, оскільки психологічні рекомендації необхідні для вирішення різних завдань, що виникають у практиці роботи працівників громадської безпеки.

В умовах службової діяльності працівники громадської безпеки (особливо курсанти-стажисти і молоді офіцери) зазнають труднощі, які пов'язані з необхідністю вміти швидко й правильно орієнтуватися в мінливих умовах сучасного життя, знаходити оптимальні шляхи вирішення складних, нестандартних ситуацій і зберігати при цьому витримку й самовладання, вміти контролювати свої злоякісні агресивні прояви, тобто володіти професійною усталеністю у своїй професійній діяльності.

Незадовільна професійно-психологічна підготовленість працівників громадської безпеки до дій в напружених, конфліктних, екстремальних ситуаціях, негативно впливає на виконання ними службових завдань та є причиною помилок, що можуть мати небажані наслідки. Отже професійно-психологічна готовність до правоохоронної діяльності працівників громадської безпеки є необхідною умовою їхньої спроможності кваліфіковано, компетентно й ефективно професійні виконувати функції.

Навчальна дисципліна «Професійно-психологічна підготовка працівників громадської безпеки» сприятиме формуванню в курсантів ВНЗ МВС України професіоналізму й тим самим підвищить імідж міліції в очах населення.



СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

I. Нормативний матеріал :

1. Кримінальний кодекс України [Електронний ресурс] : закон України від 05. 04. 2001 р. № 2341-III із змін., внес. згідно із Законами України та Рішеннями Конституційного Суду : за станом на 01. 11. 2011 р. № 3718-17. – Електрон. дан. (1 файл). – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>. – Назва з екрана.

2. Кримінально-процесуальний кодекс України [Електронний ресурс] : закон України від 28. 12. 1960 р. № 1001-05 із змін., внес. згідно із Законами України та Рішеннями Конституційного Суду : за станом на 17. 01. 2012 р. № 4025-17. – Електрон. дан. (3 файла). – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>. – Назва з екрану.

3. [Про Дисциплінарний статут органів внутрішніх справ України](#) [Текст] : закон України від 22. 02. 2006 р. № 3460-IV // Офіційний вісник України. – 2006. – № 12. – Ст. 791. – С. 9.

4. Про міліцію [Електронний ресурс] : закон України від 20. 12. 1990 р. № 565-XII із змін., внес. згідно із Законами України та Рішеннями Конституційного Суду : за станом на 17. 01. 2012 р. № 4025-17. – Електрон. дан. (1 файл). – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua>. – Назва з екрану.

5. Про затвердження Положення про службу дільничних інспекторів міліції в системі Міністерства внутрішніх справ України./ [Електронний ресурс] : наказ МВС України від 11 листопада 2010 року N 550. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM). – Систем. вимоги : Pentium ; Windows 95, 98, 2000, XP. – Назва з титул. екрану. – ДСК.

6. Про порядок приймання, реєстрації та розгляду в органах і підрозділах внутрішніх справ України заяв і повідомлень про злочини, що вчинені або готуються. [Електронний ресурс] : наказ МВС від 14.04.2004 N 400 //зареєстрований в Міністерстві юстиції України 06.05.2004 за N 571/9170. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM). – Систем. вимоги : Pentium ; Windows 95, 98, 2000, XP. – Назва з титул. екрану. – ДСК.

II. Спеціальна література :

7. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. [Текст] / Ю.Е. Алешина. – М.: Класс, 1999. – 243 с.

8. Андреева Г. М. Социальная психология [Текст] : учебник для вузов / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 1999. – 375 с.

9. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. [Текст] : учебник для вузов. / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
10. Бандурка А.М., Друзь В.А. Конфликтология. [Текст] / А.М. Бандурка, В.А. Друзь. – Харьков: Ун-т внутр. дел, 1997.
11. Бодров В. А. Психология профессиональной деятельности : теоретические и прикладные проблемы [Текст] / В. А. Бодров. – М. : Ин-т психологии РАН, 2006. – 623 с. – (Сер. : Достижения в психологии).
12. Боднар В.Є. Психологічні засади попередження дільничними інспекторами міліції насильства у сім'ї. [Текст] / В.Є. Боднар // Проблеми загальної та педагогічної психології: Зб. наук. праць / За ред. С.Д. Максименка. – К.: Ін-т психол. ім. Г.С. Костюка АПН України, 2005. – Т. VII. – Вип. 5. – С. 28-33.
13. Велитченко Л. К. Психологія особистості : тексти та методики [Текст] : навч. посіб./ Л. К. Велитченко, О. М. Цільмак / [за ред. Л. К. Велитченка]. – Одеса : ОДУВС, 2008. – 177 с.
14. Вильгельм Т. Техники манипуляции : распознавание и противодействие [Текст] / Т. Вильгельм, Ю. А. Серова, А. Эдмюллер. – 4-е изд., стер. – М. : Омега-Л., 2008. – 131с.
15. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування [Електронний ресурс] / Т. Б. Гриценко. – Електрон. дан. (1 файл). – Режим доступу : http://pidruchniki.com.ua/11650301 /menedzhment/etapi_besid. – Назва з екрану.
16. Герасина Е. В. Истоки детской лжи [Текст] / Е. В. Герасина. – Електрон. дан. (1 файл). – Режим доступу : http://adalin.mospsy.ru/1_03_00/10301138.shtml. – Назва з екрану.
17. Гісем Т. О. Психологічний аналіз сімейних конфліктів. - Електрон. дан. (1 файл). – Режим доступу : <http://psy-science.com.ua/department/zbirnyk-2009/6.htm> – Назва з екрана
18. Душкина М. Р. Психология влияния. [Текст] / М. Р. Душкина. – СПб. : Питер, 2004. – 224с.
19. Исследуем ложь. Теории, практика обнаружения. [Текст] / [под ред. М. Льюиса, К. Саарни]. – СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2004. – 288 с.
20. Казміренко В. П. Структурно-динамічна модель переконуючого впливу [Текст] / В. П. Казміренко, О. В. Самборська // Вісник Київського ун-ту. – К. : КДУ ім. Т. Шевченка, 1997. – (Сер. : Соціологія. Психологія. Педагогіка).
21. Кабаченко Т. С. Методы психологического воздействия [Текст] / Т. С. Кабаченко. – М. : Педагогическое общество России, 2000. – 540 с.

22. Крижанская Ю. С. Грамматика общения [Текст] / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. – 2-е изд. – М. : Смысл, 1999. – 279 с.
23. Левкович В., Зуськова О., Методика диагностики супружеских отношений. [Текст] / В. Левкович, О. Зуськова // Вопросы психологии. – 1987. – №4. – С. 128-134.
24. Леонгард К. Акцентуированные личности: [Текст] / К. Леонгард // Пер. с нем. – Ростов н/Д.: «Феникс», 1997. – 544 с.
25. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта. [Текст] : учеб. пособие. / Г.В. Ложкин. – К.: МАУП, 2000. – 256 с.: ил.
26. Медведев В. С. Проблеми професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ: теоретичні та прикладні аспекти. [Текст] / В.С. Медведев. – К.: Вид-во НАВСУ, 1997. – 192 с.
27. Пиз Аллан. Язык жестов [Электронный ресурс] / Алан Пиз. – Электрон. дан. (1 файл). – Режим доступа : http://www.b-training.net/ru/video/225/alan_piz.htm. – Название с экрана.
28. Різун В. Правда і кривда : історія взаємин з точки зору медіаосвіти. Соціальна психологія [Електронний ресурс]. – Електрон. дан. (1 файл). – Режим доступу : <http://www.politik.org.ua>. – Назва з екрану.
29. Сатир В. Психотерапия семьи. [Текст] / В. Сатир– СПб.: Речь, 2000. – 283 с. (Психотерапия на практике).
30. Силкин Н. Н. Профессионально-психологическая подготовленность сотрудников ОВД : сущность, критерии оценки, формирование [Текст] / Н. Н. Силкин. – СПб.: СПбГУ МВД России, 1998. – 128 с.
31. Семечкин Н. И. Психология социального влияния [Текст] / Н. И. Семечкин. – СПб. : Речь, 2004. – 304 с.
32. Социальная психология личности и общения [Электронный ресурс] : конспект лекцій. – Электрон. дан. (1 файл). – Режим доступа : <http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga>. – Название с экрана.
33. Сысенко В.А. Устойчивость брака. Проблемы, факторы, условия. [Текст] / В.А. Сысенко. – М.: Мысль, 1981. – 156 с.
34. Тарасов А. Н. Психология лжи [Текст] / А. Н. Тарасов. – М. : Книжн. мир, 2005. – 608 с.
35. Татенко В. О. Психологія впливу : суб'єктна парадигма. [Текст] / В. О. Татенко // Наукові студії із соціальної та політичної психології. – 2000. – Вип. 3. – С. 3 – 18.

36. Тарасов А. Н. Психология лжи [Текст] / А. Н. Тарасов. – М. : Книжн. мир, 2005. – 272 с.
37. Техника дезинформации и обмана / под ред. Я. Н. Засурского. – М. : Мысль, 1978. – 213 с.
38. Филонов Л. Б. Методика контактного взаимодействия [Текст] / Л. Б. Филонов. – М. : Академия МВД СССР, 1980. – 80 с.
39. Филонов Л. Б. Тренинги делового общения сотрудников органов внутренних дел с различными категориями граждан [Текст] / Л. Б. Филонов. – М. : Асоц. Проф. образование, 1992. – 77 с.
40. Филоненко М. Психологія спілкування [Текст] : навч. посіб. / М. Филоненко. – К. : ЦУЛ, 2008. – 224 с.
41. Цільмак О. М. Аудіовізуальна психодіагностика неправдивих показань неповнолітніх. [Текст] / О. М. Цільмак, С. І. Яковенко // Південноукр. правничий часопис. – 2011. – № 1. – С. 279 – 282.
42. Шейнов В. П. Психологическое влияние [Текст] / В. П. Шейнов. – 2-е изд. – Минск : Харвест, 2008. – 800 с.
43. Школа выживания. [Текст] / [С. И. Самыгина, О. П. Самыгина, Н. Ю. Столяренко и др.]. – Ростов н/Д : Феникс, 1996. – 640 с. (С.302 - 323, 356- 366.)
44. Щекин Г. В. Как читать людей по их внешнему облику [Текст] / Г. В. Щекин. – К. : Украина, 1993. – 239 с.
45. Щербатых Ю. Искусство обмана : популярная энциклопедия [Текст] / Ю. Щербатых. – М. : Эксмо, 2005. – 720 с. : ил. – (Сер. : Психология общения).
46. Экман П. Психология лжи : обмани меня, если сможешь [Текст] / П. Экман. – СПб. : Питер, 2010. – 304 с.
47. Юстицкий В. В. Использование методов психологического воздействия на личность в деятельности сотрудников милиции по предупреждению преступлений [Текст] : учеб. пособ. / В. В. Юстицкий. – Минск : МВШ МВД, 1989. – 78 с.



ПОКАЖЧИКИ

Брехня	86, 89, 90
Метод	6, 14, 27, 56, 59, 63, 64, 65, 68, 69, 82, 85, 98, 109, 110, 120, 124, 126, 127, 130, 131, 134
Конфлікт	4, 6-8, 11, 17, 19, 24, 30, 33-39, 41-43, 45-51, 53, 54, 56, 63, 75, 91, 95, 96, 104-122, 124, 126-132
Опитування	6, 7, 59, 62, 63, 65, 66, 67, 69-71, 75-79, 82, 85, 90, 94, 98, 99
Особистість	28, 59, 72
Професійно-психологічна підготовка	1, 2, 5, 7, 9, 10, 25, 26, 132, 138
Професійно-психологічна підготовленість	9, 26, 138
Професійно-психологічна готовність	9, 11, 26, 138
Спілкування	2-4, 6-9, 17, 23, 31, 34, 46, 49, 57, 62, 64-69, 71, 73-76, 80-82, 85, 88, 91, 93, 94-99, 103, 105, 110, 119, 121, 125, 127, 128, 130, 131, 135, 136
Сім'я	4, 6, 32, 64, 102-108, 110-108, 110-112, 114, 115, 116-119, 125, 129

Навчальне видання

**ПРОФЕСІЙНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПІДГОТОВКА
ПРАЦІВНИКІВ ПІДРОЗДІЛІВ ГРОМАДСЬКОЇ БЕЗПЕКИ**

О.М. Цільмак, С.І. Яковенко

Підручник

Підписано до друку 27.10.2008. Формат 60x84/16. Папір офсетний.
Гарн. «Times » Друк цифровий. Ум. друк .арк. 10,8.
Тираж 150 пр. Зам. №101

Видавець і виготовлювач: Букаєв Вадим Вікторович
65012 м. Одеса. вул. Пантелеймонівська, 34
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 2783 від 02.03.2007 р.
Тел. 80949464393, e-mail: bukaev@gmail.com