

Львівський державний університет внутрішніх справ

Психологічні особливості комунікації
в діяльності
оперативного працівника поліції

Методичні рекомендації

Львів
2019

УДК 378.14:159.9:343.9
П86

Рекомендовано до друку та поширення через мережу Інтернет
Вченою радою Львівського державного університету внутрішніх справ
(протокол від 27 березня 2019 р. № 8)

Рецензенти:

*М. Й. Варій, доктор психологічних наук, професор;
З. Р. Кісіль, доктор юридичних наук, професор*

**Психологічні особливості комунікації в діяльності оперативно-
П86 го працівника поліції: методичні рекомендації / Я. М. Когут,
О. М. Борисюк, Ю. Ц. Жидецький, Н. М. Калька, Н. О. Пряхіна,
О. Й. Хомин. Львів: ЛьвДУВС, 2019. 112 с.**

ISBN 978-617-511-299-1

Надано узагальнену інформацію, потрібну працівникам оперативних служб, про одну із найважливіших професійних психологічних якостей поліцейського – комунікативну компетентність. Окреслено застосування психологічного методу самоаналізу, настанов та методик для забезпечення ефективної комунікації поліцейського з об'єктами правоохоронної діяльності.

Для здобувачів вищої освіти, науково-педагогічних працівників, а також практичних працівників оперативних служб.

УДК 378.14:159.9:343.9

© Когут Я. М., Борисюк О. М.,
Жидецький Ю. Ц., Калька Н. М.,
Пряхіна Н. О., Хомин О. Й., 2019
© Львівський державний університет
внутрішніх справ, 2019

ISBN 978-617-511-299-1

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
1. Правові та психологічні аспекти формування комунікаційного середовища у сфері діяльності оперативного працівника Національної поліції України.....	5
2. Практичні рекомендації щодо культури спілкування оперативних працівників поліції з громадянами.....	19
3. Методика здійснення аудіовізуальної діагностики оперативними працівниками поліції.....	43
4. Психологічні аспекти неінструментальної та інструментальної детекції брехні в практиці діяльності оперативних служб поліції.....	62
5. Основні механізми спілкування оперативних працівників поліції та рекомендації щодо їх ефективної реалізації.....	85
ДОДАТОК. Програма тренінгу «Розвиток комунікативних компетенцій оперативних працівників поліції».....	103

ВСТУП

Підготовка поліцейських для підрозділів оперативних служб є одним із ключових завдань системи Міністерства внутрішніх справ України. Ця діяльність охоплює правову, тактичну, технічну, фізичну, вогневу підготовку тощо. Якісний відбір кадрів, навчання, розвиток системи наставництва у практичних підрозділах, накопичення, систематизація та передача досвіду діяльності підрозділів кримінальної поліції – запорука успіху роботи правоохоронців із протидії злочинності.

Проте якість роботи та професіоналізм оперуповноваженого підрозділів Національної поліції є неможливими без його належної психологічної підготовки. Для цього потрібно усвідомлювати значення постійного вдосконалення своїх психологічно значущих якостей.

Метою цих методичних рекомендацій є надання узагальненої інформації, потрібної працівникам оперативних служб, про одну з найважливіших професійних психологічних якостей поліцейського – комунікативну компетентність. Опрацьовуючи цю інформацію, доцільно застосовувати психологічний метод самоаналізу й описані у цьому виданні настанови і методики для досягнення ефективної комунікації поліцейського з об'єктами правоохоронної діяльності.

1. ПРАВОВІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАЦІЙНОГО СЕРЕДОВИЩА У СФЕРІ ДІЯЛЬНОСТІ ОПЕРАТИВНОГО ПРАЦІВНИКА НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ

Комунікація (від лат. *communicatio* – єдність, передача, з'єднання, повідомлення, пов'язаного з дієсловом лат. *communico* – роблю спільним, повідомляю, з'єдную, похідним від лат. *communis* – спільний) – це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних і невербальних засобів із метою передавання та одержання інформації.

Соціальна комунікація (англ. *social communication*) – обмін між людьми або іншими соціальними суб'єктами цілісними знаковими повідомленнями, в яких відображені інформація, знання, ідеї, емоції тощо, обумовлений низкою соціально значущих оцінок, конкретних ситуацій, комунікативних сфер і норм спілкування, прийнятих у цьому суспільстві. Така комунікація регламентується певними правилами – соціальними нормами. Соціальні норми у суспільстві, як відомо, поділяються на норми моралі, звичаїв і норми права. А сфера правового регулювання – це сукупність суспільних відносин, яку можна і потрібно впорядкувати за допомогою права і правових засобів.

У межах цієї праці такою сферою визначаємо в широкому розумінні – сферу діяльності Національної поліції. У вузькому розумінні ми розглядаємо сферу діяльності окремих її підрозділів (поліцейських), уповноважених на здійснення **оперативно-розшукової діяльності**.

Відповідно до законодавства України, Національна поліція – це центральний орган виконавчої влади, який *служить суспільству* шляхом забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку. Її завданнями є надання поліцейських послуг, у тому числі із надання визначених

законом послуг з допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги.

Вихідні положення, які формують умови здійснення поліцейської діяльності, виражені у її принципах, таких, як:

- верховенство права;
- дотримання прав і свобод людини;
- законність;
- відкритість і прозорість;
- політична нейтральність;
- взаємодія з населенням на засадах партнерства;
- безперервність;
- справедливість, неупередженість та рівність.

До складу поліції входять: кримінальна поліція; патрульна поліція; органи досудового розслідування; поліція охорони; спеціальна поліція; поліція особливого призначення.

Законодавець визначив, що *оперативно-розшукова діяльність* – це система гласних і негласних пошукових, розвідувальних та контррозвідувальних заходів, що здійснюються із застосуванням оперативних та оперативно-технічних засобів.

Оперативно-розшукова діяльність ґрунтується на принципах верховенства права, законності, дотримання прав і свобод людини.

Згідно з положеннями Закону України «Про оперативно-розшукову діяльність», така діяльність здійснюється оперативними підрозділами: Національної поліції, Державного бюро розслідувань, Служби безпеки України, Служби зовнішньої розвідки України, Державної прикордонної служби України, управління державної охорони, органів доходів і зборів, органів і установ виконання покарань та слідчих ізоляторів Державної кримінально-виконавчої служби України, розвідувального органу Міністерства оборони України, Національного антикорупційного бюро України.

Проведення оперативно-розшукової діяльності іншими підрозділами зазначених органів, підрозділами інших міністерств, відомств, громадськими, приватними організаціями та особами забороняється.

Отже, пошукові заходи – це дії працівників оперативних підрозділів щодо встановлення ще невідомих подій злочину та осіб,

які причетні до їх вчинення, а також злочинів, що готуються або вчинені невстановленими особами.

Розвідувальні заходи – це дії працівників оперативних підрозділів або осіб, що конфіденційно співпрацюють з оперативним підрозділом, які виконують спеціальне завдання з розкриття злочинної діяльності організованої групи чи злочинної організації з метою збирання інформації про її структуру, викриття головних учасників вчинення злочинів («лідерів», організаторів, співучасників), своєчасного виявлення підготовки вчинення злочинів тощо.

Контррозвідувальні заходи застосовуються оперативними підрозділами Служби безпеки України та інших органів. У системі Національної поліції України такі заходи здійснюються підрозділами внутрішньої безпеки з метою попередження, виявлення та припинення протидії організованих груп чи злочинних організацій оперативним підрозділам чи протидії корупції в поліції.

Найбільшу вагу в роботі оперативних служб поліції мають негласні заходи, і це певним чином впливає на психологічні аспекти поведінки працівників, уповноважених на здійснення оперативно-розшукової діяльності, оскільки така діяльність провадиться приховано. Тому важливим принципом у роботі оперативних підрозділів є *принцип конспіративності*.

Проводячи негласну роботу, оперативні працівники реалізують різноманітні заходи оперативного (ініціативного) пошуку. Також важливим аспектом діяльності оперативних працівників є робота з гласними та негласними позаштатними і штатними працівниками. Застосування цих заходів регламентується нормативно-правовими актами з обмеженим доступом.

Відповідно до кримінального процесуального законодавства, оперативні підрозділи органів Національної поліції в кримінальному провадженні здійснюють слідчі (розшукові) дії та негласні слідчі (розшукові) дії за письмовим дорученням слідчого, прокурора. Під час виконання доручень співробітник оперативного підрозділу користується повноваженнями слідчого. Ці доручення є обов'язковими для виконання оперативним підрозділом.

Співробітники оперативних підрозділів не мають права здійснювати процесуальні дії у кримінальному провадженні за власною ініціативою або звертатися з клопотаннями до слідчого судді чи прокурора.

Слідчі (розшукові) дії є діями, спрямованими на отримання (збирання) доказів або перевірку вже отриманих доказів у конкретному кримінальному провадженні. Основними з них є: допит; пред'явлення особи, речей, трупа для впізнання; проникнення до житла чи іншого володіння особи; обшук; огляд місцевості, приміщення, речей та документів, трупа; слідчий експеримент; освідування особи; експертиза.

Негласні слідчі (розшукові) дії – це різновид слідчих (розшукових) дій, відомості про факт та методи проведення яких не підлягають розголошенню, і проводяться у випадках, якщо відомості про злочин та особу, яка його вчинила, неможливо отримати в інший спосіб.

Види негласних слідчих (розшукових) дій: аудіо-, відеоконтроль особи; накладення арешту на кореспонденцію; огляд і виїмка кореспонденції; зняття інформації з транспортних телекомунікаційних мереж; зняття інформації з електронних інформаційних систем без відома її власника, володільця або утримувача; обстеження публічно недоступних місць, житла чи іншого володіння особи; спостереження за особою в публічно доступних місцях; аудіо/відеоконтроль місця; негласне отримання зразків, необхідних для порівняльного дослідження; спостереження за річчю або місцем у публічно доступних місцях. Зазначені дії не вимагають безпосередньої комунікації з об'єктами правоохоронної діяльності у зв'язку із відсутністю контакту з ними, проте потребують розвинутих професійно значущих якостей, таких як спостережливість, професійні мислення, пам'ять та уява.

Контроль за вчиненням злочину здійснюється за допомогою складних в організаційному та психологічному плані слідчих (розшукових) дій, таких як: контрольована поставка; контрольована закупка; оперативна закупка; спеціальний слідчий експеримент; імітування обстановки злочину; виконання спеціального завдання з розкриття злочинної діяльності організованої групи чи злочинної організації.

Окрім того, законодавством передбачені негласні слідчі (розшукові) дії, які проводяться незалежно від тяжкості злочину. Це – зняття інформації з електронних інформаційних систем або її частини, доступ до яких не обмежується її власником, володільцем або утримувачем чи не пов'язаний з подоланням системи

логічного захисту; установлення місцезнаходження радіоелектронного засобу.

Оперативно-розшукова діяльність у Національній поліції здійснюється підрозділами *кримінальної та спеціальної поліції*.

У структурі кримінальної поліції Національної поліції України функціонують Департаменти: карного розшуку; кримінальної розвідки; боротьби зі злочинами, пов'язаними з торгівлею людьми; протидії наркозлочинності; оперативної служби; оперативно-технічних заходів; забезпечення діяльності, пов'язаної з забезпечення матеріалами.

Згідно із Законом України «Про Національну поліцію», поліцейський зобов'язаний професійно виконувати свої службові обов'язки відповідно до вимог нормативно-правових актів, посадових (функціональних) обов'язків, наказів керівництва. Він повинен поважати і не порушувати прав і свобод людини; зберігати інформацію з обмеженим доступом, яка стала йому відома у зв'язку з виконанням службових обов'язків тощо.

Такі обов'язки впливають на поведінку поліцейського. Крім того, поліцейські уповноважені на застосування поліцейських заходів, тобто на дії превентивного або примусового характеру, що обмежують певні права і свободи людини, для забезпечення виконання покладених на поліцію повноважень.

До таких заходів належать: перевірка документів особи; опитування особи; поверхнева перевірка і огляд; зупинення транспортного засобу; вимога залишити місце і обмеження доступу до визначеної території; обмеження пересування особи, транспортного засобу або фактичного володіння річчю; проникнення до житла чи іншого володіння особи; перевірка дотримання вимог дозвільної системи органів внутрішніх справ; застосування технічних приладів і технічних засобів, що мають функції фото- і кінозйомки, відеозапису, засобів фото- і кінозйомки, відеозапису; перевірка дотримання обмежень, установлених законом стосовно осіб, які перебувають під адміністративним наглядом, та інших категорій осіб; поліцейське піклування.

Для правильного законного застосування поліцейських заходів поліцейський повинен володіти бездоганними знаннями в галузі права, чітко дотримуватись процедури і меж, визначених у правових нормах, оскільки під час проведення превентивних

поліцейських заходів поліція зобов'язана повідомити особі про причини їх застосування, а також довести до її відома нормативно-правові акти, на підставі яких вони застосовуються. Проте доволі часто причиною застосування того чи іншого поліцейського заходу є необхідність вирішення конфліктної ситуації в умовах невизначеності, а необхідність застосування поліцейського заходу зумовлюється внутрішнім суб'єктивним переконанням поліцейського про таку доцільність.

Наприклад, поліцейський має право вимагати в особи пред'явлення нею документів, що посвідчують особу, якщо особа володіє зовнішніми ознаками, схожими на зовнішні ознаки особи, яка перебуває в розшуку, або є достатньо підстав вважати, що особа вчинила або має намір вчинити правопорушення, або якщо дії особи дають достатні підстави вважати, що особа причетна до вчинення правопорушення. Поліцейський може опитати особу, якщо на його розсуд є достатньо підстав вважати, що вона володіє інформацією, необхідною для виконання поліцейських повноважень. Поліцейський може здійснювати поверхневу перевірку особи, може зупиняти осіб та оглядати їх, якщо на його розсуд є достатньо підстав вважати, що особа має при собі річ, обіг якої заборонено чи обмежено або яка становить загрозу життю чи здоров'ю такої особи або інших осіб. Поліцейський уповноважений вимагати від особи залишити визначене місце на певний строк або заборонити чи обмежити особам доступ до визначеної території або об'єктів, якщо це необхідно для забезпечення публічної безпеки і порядку, охорони життя і здоров'я людей, для збереження та фіксації слідів правопорушення, обмежувати або забороняти рух транспорту і пішоходів на окремих ділянках вулиць і автомобільних доріг у разі затримання осіб відповідно до закону, під час аварій, інших надзвичайних ситуацій тощо. Це потребує вміння чітко і вимогливо давати законні вказівки громадянам, а тому вимагає від поліцейського відповідних комунікативних здібностей.

Уміння ефективно і правильно контактувати впливає із обов'язку здійснення поліцейського піклування щодо таких категорій людей, як неповнолітні, особи, які мають ознаки вираженого психічного розладу, або внаслідок сп'яніння втратили здатність самостійно пересуватися чи створюють реальну небезпеку оточенню або собі.

Ще складнішою є комунікація в умовах застосування поліцейських засобів примусу, таких як фізичний вплив (сила), спеціальні засоби, чи використання для припинення правопорушення вогнепальної зброї. Наказ МВС України від 09.11.2016 № 1179 «Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських» містить професійно-етичні вимоги до правил поведінки поліцейських, які спрямовані на забезпечення служіння поліції суспільству шляхом забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку на засадах етики та загальнолюдських цінностей.

Окрім етичних норм поведінки поліцейського, потрібно зауважити і на психологічні засади його поведінки, які стосуються побудови відповідних комунікаційних конструкцій у безпосередньому спілкуванні з різноманітними об'єктами правоохоронної діяльності. Оперативний працівник зобов'язаний виявляти повагу до гідності кожної людини, справедливо та неупереджено ставитися до кожного; поводитися стримано, доброзичливо, відкрито, уважно і ввічливо; контролювати свою поведінку, почуття та емоції, не дозволяючи особистим симпатіям або антипатіям, неприязні, недоброму настрою або дружнім почуттям впливати на прийняття рішень та службову поведінку; дотримуватися норм ділового мовлення, не допускати використання ненормативної лексики; зберігати інформацію з обмеженим доступом, яка стала йому відома у зв'язку з виконанням службових обов'язків.

Поліцейський зобов'язаний: бути тактовним та доброзичливим; висловлювати вимоги чи зауваження, що стосуються особи, у ввічливій і переконливій формі; дати можливість особі висловити свою думку.

Із метою зменшення кількості випадків застосування поліцейських заходів примусу поліцейський повинен виявляти розсудливість, відкритість, почуття справедливості, володіти комунікативними навиками (переконання, ведення переговорів тощо), а за необхідності мати керівні та організаційні якості.

Психологічні особливості професійної діяльності й особистості оперативних працівників поліції визначаються через розробку професіограм і психограм.

Професіограма – повний опис особливостей певної професії, що розкриває зміст професійної праці, а також вимог, які вона ви-

суває перед людиною. Вона складається на основі аналізу змісту професійної діяльності та містить загальну характеристику професії і вимоги, які професія висуває до людини. Це, по суті, документ, у якому подано комплексний, систематизований і всебічний опис об'єктивних характеристик професії і сукупності її вимог до індивідуально-психологічних особливостей людини. Головною частиною професіограми є психограма, що охоплює повний опис власне психологічних характеристик і професійно важливих особистісних якостей спеціаліста. Професіограми і психограми є важливими методичними засобами профорієнтаційної роботи.

Професіограма оперуповноваженого працівника поліції. Соціальний аспект діяльності оперуповноваженого, на думку О. Скакун, виражається в: знанні криміногенного контингенту на своїй ділянці, їхніх звичаїв, лексикону й умінні створити обстановку, що перешкоджає злочинним намірам; діях з встановлення осіб, що вчинили суспільно небезпечні діяння; охороні осіб, які сприяють боротьбі зі злочинністю, а також охороні співробітників.

Соціальний аспект діяльності оперуповноваженого вимагає таких специфічних якостей: принциповості; непримиренності до злочинної діяльності в будь-яких її виявах; чесності; цілеспрямованості; особистої сміливості (тому що діяльність нерідко провадиться в екстремальних умовах); емоційної стійкості (оскільки діяльність характеризується великою емоційною напруженістю).

Пошуковий аспект діяльності оперуповноваженого полягає в: виявленні слідів злочину; створенні «портрета» злочинця, тобто його характерних рис, що дають змогу вести розшук і подальшу ідентифікацію особи (дактилоскопічні відбитки пальців, словесний портрет тощо); установленні не лише фактів, що мають юридичне значення, як це характерно для слідчого, а й відомостей, що становлять оперативний інтерес; постійному розширенні кола спілкування з метою нагромадження відомостей від джерел, що наразі не володіють інформацією про будь-які злочини, що вчинені або готуються, але можуть одержати таку інформацію згодом.

Збір та фіксація отриманої оперативної інформації повинні відповідати і вимогам законності, і розумінням доцільності, виправданості; провадиться за допомогою методів, що забезпечують безпеку і зацікавленість джерел оперативної інформації. Пошукова діяльність оперативних працівників часто пов'язана з ризиком для життя.

Пошукова діяльність оперуповноваженого вимагає таких властивостей, як: кмітливість; уміння зберігати таємницю; спостережливість (зокрема психологічна спостережливість), забезпечуваність наявністю чітко сформульованого завдання; терплячість; оперативність у прийнятті рішень; наполегливість; володіння широким спектром оперативно-розшукових навиків; сміливість; володіння табельною зброєю і навиками рукопашного бою; вміння оцінити значущість і вірогідність отриманої інформації.

Реконструктивний аспект діяльності оперуповноваженого виражається в: уявному відтворенні (разом зі слідчим) картини події злочину по доказах-слідах минулого, що залишилися у сьогоденні; розробці основних оперативних версій у справі, здійснюваних зазвичай на підставі неофіційної інформації і потребуючих значних зусиль для легалізації отриманих відомостей. Оперативні працівники частіше, ніж інші співробітники правоохоронних органів, зіштовхуються зі спробами дезінформації і мають набагато меншу можливість порадитися, проконсультуватися з колегами; складанні плану, оптимально спрямованого на успішне розкриття злочину. Реконструктивний аспект оперуповноваженого вимагає таких морально-ділових якостей: різноманітності видів мислення – наочно-дійового, образного і абстрактного; юридичної логіки – сполучення аналізу і синтезу мислення, результатом якого є версії, план розслідування, оцінка доказів; самостійності прийняття рішень; уяви; неупередженості; вміння передбачати слідчу і судову перспективу кримінального провадження.

Комунікативний аспект діяльності оперуповноваженого виражається в його спілкуванні з: підозрюваним, котре часто пов'язано із конфліктами і навіть з небезпекою для життя; злочинцем у момент затримання; добровільними помічниками під час проведення негласних оперативно-розшукових заходів; потерпілим різного соціального стану і посадового статусу та ін.

Спілкування з кожним із них вимагає індивідуального підходу. Незважаючи на складності спілкування, оперуповноважений зобов'язаний вжити всіх заходів для виявлення відомостей, що мають оперативний інтерес (схилити до відвертої та відкритої бесіди, викликати бажання сприяти роботі поліції) і забезпечити безпеку осіб, які сприяють оперативно-розшуковій діяльності, встановленню істини в кримінальному провадженні.

Комунікативний аспект діяльності оперуповноваженого вимагає таких якостей: наполегливості; холоднокровності; цілеспрямованості; зосередженості; об'єктивності; поєднання переконання і примусу під час дотримання правових норм; здатності поставити себе на місце іншого.

Організаційний аспект діяльності оперуповноваженого, який не володіє якими-небудь організаційно-розпорядницькими повноваженнями, охоплює уміння: організувати свою діяльність протягом кожного дня, оскільки йому доводиться виїжджати на місце події, зустрічатися з людьми, відвідувати медичні установи для бесіди з потерпілими тощо (потрібна висока самодисципліна); точно планувати свій і чужий час; організувати добровільних помічників, громадськість, використовувати їхню допомогу, психологічно впливаючи на них. Для виконання цих завдань оперуповноваженому потрібні такі якості: самодисципліна; знання психологічних властивостей особи; вміння швидко орієнтуватися в ситуації, щоб той, хто вчинив злочин, був затриманим; вибір оптимальних шляхів вирішення завдань; витримка; увага до дрібниць; тверезе врахування мінливої обстановки; відповідальність.

Засвідчувальний аспект діяльності оперуповноваженого полягає в: записі отриманої (здобутої) інформації, що є секретною, у спеціальній письмовій формі; повідомленні про здобуту інформацію в повному обсязі й у чіткому викладі, що об'єктивно і вірогідно відображає діяльність оперативних органів з запобігання і розкриття злочинів; відповідності запису вимогам законодавства і їхньої придатності для можливої легалізації. Цей аспект вимагає таких нормативів культури: знання законодавства про оперативно-розшукову діяльність, норм Кримінального процесуального законодавства; уміння і навиків складання оперативно-розшукової документації; додержання режиму секретності в процесі збереження матеріалів оперативно-розшукових справ.

Психограма оперуповноваженого працівника поліції. Для визначення придатності оперативного працівника поліції до обраної ним професії визначають його *психограму*. Зокрема за допомогою різних психодіагностичних методик (діагностичних показників придатності) визначають відповідність професійно важливих якостей, згідно з обраною професією, індивідуально-психологічним якостям працівника оперативних служб.

Складання психограми оперативного працівника – результат багатоаспектного процесу вивчення цієї професії. Для її оформлення потрібне встановлення переліку обов’язкових завдань, які повинні виконуватись поліцейськими у цій сфері. А надалі необхідне визначення основних важливих дій, потрібних для досягнення завдань, їх співвіднесення з психічними функціями і процесами, здібностями та вміннями, необхідними для забезпечення їх виконання (табл. 1).

Таблиця 1

Зміст психограми оперативного працівника поліції

№ з/п	Вимоги професії до індивідуально-психологічних якостей	Професійно важливі якості
1.	<i>Професійна спрямованість</i>	Соціальний тип особистості, пріоритет предмета праці «людина-людина». Наявність і сформованість мотивів для оволодіння професією, високий рівень професійної спрямованості
2.	<i>Інтелектуальні особливості</i>	Вміння вибирати з великого обсягу інформацію, яка потрібна для вирішення обраних завдань. Уміння бачити декілька можливих способів вирішення завдань, уміння приймати правильне рішення у разі нестачі необхідної інформації. Швидкість процесів мислення
3.	<i>Особистісні якості: риси характеру, темперамент, комунікативні процеси</i>	Спроможність до швидкого встановлення контактів із людьми. Здатність давати об’єктивну оцінку діям та вчинкам інших людей, відстоювати свій погляд. Рішучість, сміливість, вимогливість, відповідальність
4.	<i>Особливості уваги та пам’яті</i>	Розподіл уваги, концентрація та стійкість уваги. Здатність швидко переключити увагу. Довготривала оперативна пам’ять, зорова та слухова пам’ять, пам’ять на зовнішній стан та поведінку людини
5.	<i>Емоційно-вольові якості</i>	Стресостійкість, здатність швидко приймати рішення, стійка адекватна самооцінка; самостійність і незалежність; сміливість; активність; врівноваженість та самовладання в конфліктних ситуаціях, відповідальність
6.	<i>Психомоторні та нейродинамічні особливості</i>	Проста зорово-моторна реакція, реакція на рухомі об’єкти, врівноваженість нервової системи, рухливість нервових процесів

На підставі такого аналізу формується модель роботи професіонала-оперативника, модель функціонування його психіки, встановлюються його професійно важливі якості та необхідний рівень їх розвитку.

Для визначення психограми працівника оперативних служб використовують різноманітні тести: Амтхауера, Кеттлера, Томаса, Анфімова, Люшера, Сонди, тести «Оперативна пам'ять» та «Мнемо тест», теппінг-тест «Рефлексометрія»; методики Холланда, Равена та інших, методику вивчення самовідношення тощо.

Висновки та рекомендації

Специфічна сфера діяльності оперативного працівника підрозділів Національної поліції вимагає від нього наявності відповідних здібностей, розвитку та вдосконалення професійно значущих якостей. З-поміж них однією з найважливіших позитивних рис є вміння ефективно комунікувати (спілкуватися) з різними категоріями осіб, що виконують роль об'єктів професійної діяльності.

Оперативний працівник зобов'язаний дотримуватися правових приписів, таких як Правила етичної поведінки поліцейських, порушення яких неприпустиме, і може мати як наслідок ініціювання та розгляд питання про притягнення до юридичної відповідальності.

Для встановлення контакту поліцейському потрібно володіти психологічними знаннями, які формують провідну і дуже необхідну професійну його рису – психологічну спостережливість.

Закладені природою здібності для роботи у сфері оперативно-розшукової діяльності у кандидатів на службу в підрозділах кримінальної поліції підлягають розвитку та вдосконаленню. Тому завданням «рекрутингу» в системі Національної поліції є відбір відповідних претендентів на посади оперуповноважених за індивідуально-психологічними якостями, згідно із вимогами професії. Завданням закладів вищої освіти системи МВС України є організація освітнього процесу, спрямованого на отримання потрібних знань у психологічній сфері підготовки здобувачів вищої освіти. Завданням керівників та наставників у практичних підрозділах кримінальної поліції є передача набутого ними досвіду молодим

працівникам, які приступають до виконання складного та важливого для суспільства і держави напряму діяльності – протидії злочинності.

Кожен, хто намагається розвиватись як оперативник-професіонал, може проаналізувати свої здібності та якості за такими критеріями:

- професійна спрямованість;
- інтелектуальні особливості особистості;
- риси характеру;
- темперамент;
- розвиток комунікативних здібностей;
- особливості уваги та пам'яті;
- емоційно-вольові якості;
- психомоторні та нейродинамічні особливості особистості.

На підставі такого самоаналізу потрібно виокремлювати ті риси, навики й індивідуально-психологічні особливості, які потребують вдосконалення в майбутньому. Для досягнення цієї мети слід володіти знаннями, які пропонуємо отримати в наступних розділах методичних рекомендацій.

1. Конституція України: прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України від 28 червня 1996 р. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141.

2. Кримінальний кодекс України: Закон України від 5 квітня 2001 р. № 2341-III. *Відомості Верховної Ради України*. 2001. № 25–26. Ст. 131.

3. Кримінальний процесуальний кодекс України: Закон України від 13 квітня 2012 р. № 4651-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. № 9–13. Ст. 88.

4. Загальна декларація прав людини: прийнята та проголошена Генеральною Асамблеєю ООН 10 грудня 1948 р. *Офіційний вісник України*. 2008. № 93. Ст. 3103.

5. Про Національну поліцію: Закон України від 02.07.2015 р. № 580-VIII. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/580-19>.

6. Про дисциплінарний статут Національної поліції України: Закон України від 15 березня 2018 р. № 2337-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2018. № 29. Ст. 233.

7. Про оперативно-розшукову діяльність: Закон України від 18 лютого 1992 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2135-12>.
8. Про затвердження Положення про Національну поліцію: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 877. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/877-2015-%D0%BF>.
9. Про затвердження Інструкції про порядок ведення єдиного обліку в органах поліції заяв і повідомлень про вчинені кримінальні правопорушення та інші події: Наказ МВС України від 06.11.2015 р. № 1377. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1498-15>.
10. Адміністративна діяльність поліції: підручник / В. В. Середа, М. П. Гурковський, Ю. С. Назар та ін. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 776 с.
11. Бандурка О. М. Оперативно-розшукова діяльність: підручник. Х.: Вид-во Нац. ун-ту внутр. справ, 2002. Ч. I. 336 с.
12. Бобало О. Ю. Комунікативні стратегії: навч. посібник. Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. 344 с.
13. Скакун О. Ф. Юридична деонтологія: підручник / пер. з рос. Х.: Еспада, 2008. 400 с.
14. Тарасюк Я. Особливості професійної діяльності оперуповноважених в сучасних умовах. URL: https://blogdocentyarynatara.io.ua/s2303199/osoblivosti_profesiynoe_diyalnosti_operupovnovajenih_v_suchasnih_umovah.
15. Оперативно-розшукова діяльність: навч. посібник / Є. М. Моїсеєв, О. М. Джужа; за ред. проф. О. М. Джужи. К.: Правова єдність, 2009. 310 с.
16. Філософський енциклопедичний словник / В. І. Шинкарук та ін. К.: Абрис, 2002. 742 с.
17. Андросюк В. Г., Галустьян О. А., Захаренко Л. М., Малоголова О. О., Юрченко-Шехавцова Т. І. Проведення професійно-психологічного відбору у закладах вищої освіти зі специфічними умовами навчання: методичні рекомендації. К., 2018. 23 с.
18. Андросюк В. Г., Захаренко Л. М. та ін. Особливості мотивації до навчання курсантів закладів вищої освіти МВС України. К., 2018. 64 с.
19. Андросюк В. Г., Волошин О. В. та ін. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських (Аналітичний огляд). К., 2018. 31 с.

2. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ ОПЕРАТИВНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ З ГРОМАДЯНАМИ

Важливим напрямом у оперативно-розшуковій діяльності є вивчення психологічних закономірностей спілкування, яке притаманне всій оперативній роботі. Під час її виконання збирається значна частина оперативно значущої інформації, здійснюється підбір осіб та їх залучення до таємного співробітництва, спонукання людини до явки з повинною, відокремлення злочинних груп.

Ефективне вирішення професійних завдань у процесі виконання службової діяльності працівниками кримінальної поліції потребує наявності у них певного рівня психологічних знань, умінь та навиків, а також розвинених професійно важливих рис особистості. Однією з інтегральних особистісних характеристик, що відображає рівень професіоналізму оперуповноваженого, є його комунікативна компетентність, тобто вміння грамотно й ефективно спілкуватися насамперед з об'єктом службової діяльності, з громадянами та колегами.

Оперативно-розшукова діяльність є системою гласних і негласних пошукових, розвідувальних та контррозвідувальних заходів (ст. 2 Закон України «Про оперативно-розшукову діяльність»), які безпосередньо здійснюються співробітниками оперативних підрозділів. Саме тому, що працівникам правоохоронних органів часто доводиться змінювати манеру поведінки та стиль мови, спілкування в такій професійній діяльності завжди органічно вплетене в неї, є умовою її виконання, як наголошує Е. О. Дідоренко. Водночас вид діяльності зумовлює специфічний зміст спілкування осіб, що беруть у ній участь, зокрема впливає на їхню комунікативну активність, рольові позиції тощо. Часто особи, які взаємодіють у процесі оперативно-розшукової діяльності, ділячись якоюсь інформацією, задовольняють наявну потребу в ній або впливають так один на одного. У такому розумінні спілкування в оперативно-розшуковій діяльності й виступає одним із основних психологічних інструментаріїв цієї діяльності.

Професійне спілкування оперативних працівників поліції – це усталений стан відносин і взаємодії, що супроводжує оперативний контакт. Він потребує розуміння і практичного застосування соціально-психологічних механізмів. Оскільки оперативно-розшукова діяльність є сукупністю актів співробітництва і протиборства, то актуальною є проблема вдосконалення майстерності спілкування. Формування першого враження, встановлення психологічного контакту та його розвиток до довірливих відносин, легендарне (рольове) спілкування – основні етапи складної діяльності, мета якої – отримання оперативно значущої інформації, необхідної для розкриття злочину. Від якості засвоєння та глибини осмислення оперативними працівниками відповідних знань, ступеня оволодіння ними, вміння та навиків психологічної діагностики і психологічного впливу врешті залежить успіх боротьби зі злочинністю.

Спілкування оперуповноважених – складний процес встановлення і розвитку контактів з іншими людьми під час виконання професійних обов'язків, що полягає в обміні інформацією й обумовлений необхідністю спільної діяльності й взаєморозуміння в процесі міжособистісної взаємодії.

Спілкування – це завжди *суб'єкт-суб'єктний процес*, де кожний учасник передбачає активність свого партнера. Спрямовуючи інформацію іншій людині, ми обов'язково враховуємо її мотиви, цілі, установки, настрої тощо. Крім того, інформація має бути не просто сприйнятою партнером по спілкуванню, а й зрозумілою, осмисленою. У професійній діяльності *працівників оперативних служб поліції* спілкування часто передбачає психологічний вплив і протистояння впливу, проведення власної лінії поведінки, відстоювання своїх інтересів. Успіх спілкування забезпечується вмінням ініціатора спілкування – оперуповноваженого – взяти все це до уваги, використати для вирішення професійних завдань.

Спілкування не існує як самостійна форма людської активності, воно є складовою індивідуальної чи групової практичної діяльності. Спілкування працівника кримінальної поліції може бути *рольовим*, оскільки в міжособистісній взаємодії він виконує соціальну роль, яка вимагає від нього певних поведінкових та комунікативних реакцій.

У професійному спілкуванні оперуповноважений позбавляється індивідуальних якостей і керується приписаними діями та

правилами виконуваної ролі. Професійне спілкування оперативних працівників поліції є також різновидом *ділового спілкування*.

Ділове спілкування – це вид спілкування, що є нормативно схваленим, жорстко регламентованим і є найбільш ефективним у професійній сфері для вирішення певних завдань. *Ділове спілкування* зазвичай включено як окремий момент у спільну продуктивну діяльність працівників кримінальної поліції і слугує засобом підвищення якості їх професійної діяльності.

Спілкування працівників оперативно-розшукової діяльності може відбуватися з позицій орієнтації на контроль і орієнтації на розуміння.

Орієнтація на контроль виражається у прагненні домінувати під час взаємодії, бажанні контролювати, керувати ситуацією та поведінкою інших.

Орієнтація на розуміння характеризується прагненням зрозуміти всі обставини ситуації та поведінку людей в ній, водночас зберігається рівність партнерів по спілкуванню, ціллю є бажання досягти згоди й задоволеності всіх сторін, уникаючи конфліктів.

За своїм значенням професійне спілкування є багатофункціональним.

Є. І. Рогов виокремив п'ять основних функцій спілкування, які можна застосувати до особливостей спілкування оперативних працівників поліції (див. табл. 2).

Психологи виокремлюють три основні типи спілкування, які можуть використовуватися працівниками карного розшуку під час служби: *імперативне, маніпулятивне та діалогічне спілкування*.

Імперативне спілкування

Цей тип спілкування ще називають *авторитарним* або *директивним*. Він є найбільш поширеним серед силових структур та є ефективним типом міжособистісної взаємодії між керівником і підлеглими, оскільки передбачає повне підпорядкування, негайне виконання наказів і розпоряджень. Імперативне спілкування зазвичай використовується керівниками у стосунках із підлеглими. Підлеглий є пасивною стороною, завжди готовою виконувати накази та розпорядження. Як засоби імперативного спілкування використовують вказівки, розпорядження, вимоги, погрози.

Функції спілкування оперативних працівників поліції

Функція	Призначення	Практичне застосування
<i>Прагматична</i>	Спілкування відбувається під час взаємодії в процесі спільної діяльності	Допомагає скоординувати дії працівників карного розшуку під час виконання службових завдань
<i>Формуюча</i>	Спілкування сприяє розвитку людини і становленню її як особистості	Переймання знань, практичного досвіду від більш досвідчених працівників оперативних служб поліції
<i>Підтверджувальна</i>	Виявляється під час спілкування з іншими людьми, коли ми можемо пізнати, зрозуміти та самотвердитися	Похвала чи заохочення від керівництва за сумлінне виконання службових обов'язків або навпаки зауваження
<i>Організації і підтримки міжособистісних стосунків</i>	Слугує для оцінки інших людей і сприяє встановленню емоційних контактів – позитивних чи негативних	Дотримання психологічного клімату на роботі
<i>Внутрішньо-особистісна</i>	Виникає під час внутрішнього діалогу і є однією з найважливіших функцій	Особиста психологічна безпека, а саме вміння давати адекватну оцінку своїм учинкам і діям

Специфіка імперативного спілкування оперуповноважених:

- цілеспрямованість – оскільки працівник карного розшуку розуміє мету спілкування, тому всіляко намагається її досягнути;
- дотримання субординації та статутів, а також вимог професійної етики і законності;
- обмеженість у часі;
- постійна активність і взаємодія з іншими людьми;
- велика кількість професійних завдань;
- психологічна напруженість і значна кількість стресів під час виконання службових завдань.

Маніпулятивне спілкування

Цей тип спілкування має схожі ознаки з імперативним. Його мета – вплинути на партнера по спілкуванню, але тут досягнення своїх намірів здійснюється приховано. Як і імператив, маніпуляція прагне домогтися контролю над поведінкою та думками іншої людини. Часто до маніпуляції вдаються, бажаючи задобрити партнера по спілкуванню. Натомість інколи використання засобів маніпулятивного впливу у правоохоронній сфері може завдати певної шкоди. Маніпуляція – це приховане управління людиною супроти її волі, що виявляється у вигляді брехні, неповної передачі інформації, перекручуванні фактів, вживанні словесних формул, які відволікають увагу іншої людини. Для протидії маніпуляціям оперуванням має чітко усвідомлювати мету такого спілкування; за необхідності, не змінюючи інтонації та тону, зі збереженням ввічливості повторювати свою позицію та вимогу; посилаючись на нормативні акти, закон чи ситуацію, а також вміти відрізнити причину від правопорушення.

Комунікація оперативного працівника поліції характеризується низкою ознак:

- наслідуванням вимог відомчих наказів;
- дотриманням мовленнєвого етикету;
- повагою, толерантним ставленням до співрозмовника;
- доречністю застосування засобів комунікації;
- відмовою від примітивного, авторитарного й маніпулятивного стилів спілкування, застосування жаргонів.

Діалогічне спілкування

Цей тип спілкування протистоїть імперативному та маніпулятивному, адже оснований на засадах рівноправності партнерів по спілкуванню. Він виникає, коли є психологічний та емоційний настрій до розмови, є повна довіра до співрозмовника, сприйняття якого відбувається з позиції рівного собі. Діалогічне спілкування спрямоване на вирішення спільних проблем. Діалогічне, або ж гуманістичне, спілкування дає змогу досягти більш глибокого взаєморозуміння, сприяє саморозкриттю співрозмовників.

Перехід працівників кримінальної поліції до діалогічного спілкування передбачає більш уважне ставлення до запитань, які може поставити співрозмовник, та застосовується для опитування дітей і потерпілих.

Психологічний контакт – це процес встановлення та підтримки взаємної зацікавленості, симпатії, своєрідної тяги один до одного. Якщо люди прониклися інтересом чи довірою один до одного, можна говорити, що між ними встановився психологічний контакт. Перше враження складається на основі сприйняття:

- зовнішнього вигляду людини;
- його експресивних реакцій (міміка, жести, пози, хода);
- голосу, мови;
- уважного ставлення до співрозмовника;
- загальної культури контактора.

Психологічні особливості людини та культура її поведінки, безумовно, впливають на цей процес. Не завжди вдається порозумітися зі співрозмовником. У такій ситуації складне завдання психологічного характеру – отримати необхідну інформацію в умовах активної протидії – ще більш ускладнюється.

Психологічний контакт, що встановлюється правоохоронцями з громадянами під час вирішення оперативно-службових завдань, є важливим параметром оперативно-службової діяльності й суттєво відрізняється від психологічних контактів, які встановлюються між людьми у буденному житті.

У процесі розвитку психологічного контакту, наголошує Л. Е. Орбан-Лембрик, відбувається взаємне оцінювання, взаємна зацікавленість, взаємний діалог. Водночас варто зважати на низку обставин, пов'язаних зі специфікою юридичної діяльності. Йдеться зокрема про те, що розмова оперативного працівника карного розшуку з контрагентом доволі часто має проблемний характер. І щоб установити психологічний контакт за таких умов, потрібно показати співрозмовнику за всіх відмінностей позицій і розходжень думок готовність його зрозуміти й обговорити його аргументи.

Специфічним є процес встановлення психологічного контакту суб'єктів оперативно-розшукової діяльності з іншими її учасниками (об'єктами), вмiлого використання прийомів і правил мовного і немовного характеру, наприклад, спілкування оперативного працівника з особами злочинного середовища. Проведення розвіду-

вальних опитувань, залучення окремих представників злочинного середовища до таємного співробітництва супроводжується сильним психологічним протистоянням. Прийняття рішень у такій ситуації є гострою боротьбою мотивів, це складний, з психологічного погляду, процес. Виникає складне завдання – переорієнтувати свідомість людини, змінити її мотиваційну сферу та життєві орієнтації, послабити психологічні зв'язки із злочинним оточенням, залучити особу на свою сторону. Для цього потрібні специфічні, основані на глибокому знанні психологічних закономірностей спілкування в оперативно-розшуковій діяльності тактичні прийоми встановлення контактів, позитивного психологічного впливу оперативного працівника на правопорушника.

Працівнику оперативного підрозділу необхідно розуміти психологію злочинця. В його протиправних діях є мотивація, мета, усвідомленість (збіг обставин чи хвороба). Злочин може бути скоєний у стані афекту, гострої матеріальної потреби, моральної залежності, випадково або після ретельної підготовки. Зовсім в інших умовах перебуває оперативний працівник, який має діяти, реагувати на злочин одразу. Потрібно враховувати, що на формування психології особи злочинця впливають такі чинники:

- соціальні (зовнішні);
- побутові;
- генетичні;
- колективні.

Боротьба зі злочинністю й іншими правопорушеннями неповнолітніх і молоді має свою специфіку, яка зумовлена насамперед особливостями їх психології як соціально-вікових груп. Ці особливості потрібно враховувати, аналізувати працівникам оперативно-розшукових підрозділів під час вибору методів контакту і впливу загальновиховної та профілактичної роботи, а тим паче, у разі притягнення до кримінальної відповідальності та здійснення процесу виправлення і перевиховання.

Віковими особливостями неповнолітніх є відсутність життєвого досвіду, юнацький максималізм, потяг до групового спілкування як форми самоствердження, податливість до впливу авторитетних старших за віком та дорослих, нахил до наслідування, несформована психіка, емоційність і нестабільність настрою, рухова активність, незавершеність формування навиків самооцінки.

Потрібно враховувати, що розвиток особистості особи неповнолітніх відбувається за кількома періодами, протягом яких може виявитися і генетична схильність. На поведінку неповнолітніх впливають різні чинники – бездоглядність, незайнятість корисними справами, брак уваги дорослих, їх психіку формує негативний вплив засобів масової інформації, відсутність національної виховної ідеї.

Працівнику оперативного підрозділу необхідно знати і розуміти психологію злочинних груп, яка формується за різними мотиваціями:

- загальність поглядів та інтересів;
- навмисна діяльність з створення злочинної групи для виконання загальної справи;
- етнічна спорідненість;
- економічна основа (конкуренція, вилучення, подавлення).

Тому в членів злочинних груп формується різна психологія. Це може бути усвідомлена чи неусвідомлена, випадкова або вимушена участь в злочинній групі чи злочинній організації.

Оперативний працівник повинен також досконало знати психологію потерпілого, яка залежить від характеру злочину, жертвою якого він став. Психологія потерпілого залежить від:

- особистості потерпілого;
- загального рівня його освіти;
- громадської оцінки вчиненого злочину;
- культури особи;
- матеріальної та моральної шкоди;
- фізичного збитку та інших обставин.

Під час спілкування з потерпілим працівник оперативного підрозділу повинен виражати впевненість у справедливості розслідування, бути гарантом дотримання прав потерпілого, поводити себе чуйно, делікатно, щоб завоювати його довіру.

Для виконання завдань, що виникають у процесі оперативно-розшукової діяльності, оперативним підрозділам надаються певні права, а саме: опитувати громадян за їх згодою, мати гласних і негласних штатних співробітників, встановлювати тимчасове або постійне конфіденційне співробітництво з громадянами на засадах добровільності, здійснювати проникнення в злочинну групу негласного працівника оперативного підрозділу або особи, яка співробітничас з ним. В цих умовах ефективність діяльності оперативного

працівника багато в чому залежить від уміння професійно спілкуватися з різними категоріями громадян, встановлювати та підтримувати з ними довірливі відносини.

Техніка спілкування у професійній діяльності працівника оперативних служб поліції передбачає низку важливих компонентів, яких необхідно дотримуватися:

- орієнтуватися в ситуації спілкування, спостерігати й оцінювати співрозмовника;
- під час спілкування зауважувати на невербальну комунікацію та використовувати засоби її впливу;
- зрозуміло викладати свої думки, інформувати;
- володіти мовою, словом, голосом, інтонацією;
- слухати й розуміти співрозмовника;
- переконувати, вести дискусію, критикувати, радитися;
- мати почуття гумору, виявляти мовленнєву винахідливість;
- встановлювати психологічний контакт із різними категоріями партнерів по спілкуванню;
- здійснювати самопрезентацію у спілкуванні;
- створювати неформальну й ділову обстановку в процесі спілкування;
- встановлювати й підтримувати довірливі відносини;
- здійснювати спілкування в різних ролях і позиціях;
- керувати ініціативою та дистанцією у спілкуванні;
- регулювати психологічні стани, емоції партнерів по спілкуванню;
- управляти власним станом у ході спілкування.

Техніки залучення партнера до спілкування:

- прийом накопичення згод (вибір нейтрального матеріалу, уникнення суперечностей на початку спілкування, переважна увага до об'єктів згоди);
- прийом зближення (Ми-повідомлення);
- прийом «розговорити партнера» (постановка «м'яких» запитань, рефлексивне слухання);
- терпляче слухання;

- нейтралізація настороженості, заспокоювання партнера;
- звернення по допомогу до партнера;
- надання значущої допомоги партнеру.

Техніки створення і використання оптимальної обстановки спілкування:

- вибір і варіювання місця контакту;
- оптимізація дистанції спілкування та просторового розташування партнерів;
- організація тимчасового сусідства;
- забезпечення інтимності («ніхто не завадить») спілкування.

Техніки емоційного впливу:

- встановлення неформальної та ділової атмосфери;
- «ім'я власне»;
- емоційне зараження (експресія);
- комплімент (психологічне погладження);
- «посмішка» (привітна міміка);
- емпатія (співпереживання).

Техніки мотивування партнера:

- привернення уваги незвичайною інформацією;
- актуалізація особистих інтересів партнера;
- апеляція до цінностей і статусу партнера;
- вияв інтересу до труднощів, проблем партнера;
- мотивування необхідності встановлення контакту;
- загострення боротьби мотивів партнера.

Техніки налагодження взаєморозуміння:

- демонстрація розуміння партнера;
- використання лексики, мовних зворотів, предикатів, адекватних партнеру;
- використання сильних/слабких сторін особистості партнера;

- демонстрація перспективи;
- звернення до розуміння партнером третіх осіб;
- заклик до спільного мислення.

Потрібно враховувати, що не існує універсальних, придатних на всі випадки професійної діяльності прийомів психологічного контакту. Зазвичай спілкування для встановлення психологічного контакту необхідне паралельне й послідовне застосування комплексу прийомів.

Оперативно-розшукова діяльність значною мірою ускладнена низкою *комунікативних бар'єрів*, які пов'язані зі специфікою роботи оперуповноважених і найчастіше спричинені такими чинниками, як страх окремих громадян входити у контакт із людиною у поліцейській формі, нерозуміння одне одного, неправильні пояснення намірів сторін, недовіри тощо.

Ці бар'єри можуть створюватися штучно і призводити до загострення взаємин, виникнення конфліктів, вони можуть мати і суто виражений психологічний характер, тоді їх виникнення може спричинятися індивідуальними психологічними особливостями співрозмовників, або ситуацією, що виникає в процесі їх спілкування.

Е. О. Дідоренко підкреслює, що значну проблему створюють в оперативному спілкуванні інтелектуальний, емоційно-вольовий, мотиваційний бар'єри, які в оперативно-розшуковій діяльності набувають специфічного характеру.

Так, *інтелектуальний бар'єр* виявляється у виді розбіжностей у переконаннях, моральних позиціях, поглядах і залежить від того, з ким оперативний працівник установлює контакт, у якому статусі він виступає – у легальному чи нелегальному. Це насамперед важлива передумова забезпечення успіху під час проведення оперативним працівником, скажімо, розвідувального опитування об'єктів оперативно-розшукової діяльності, особистого пошуку фактичних даних про злочинну діяльність певних осіб і груп тощо. Усунення такого психологічного бар'єру досягається шляхом розуміння партнера по спілкуванню, врахування особливостей його соціального сприймання та вміння правильно вибрати засоби впливу на різні об'єкти професійної діяльності, керувати цим процесом не на інтуїтивному рівні, а послідовно та цілеспрямовано.

Емоційно-вольовий бар'єр, констатує вчений, виявляється у виді впливу актуального негативного емоційного стану однієї чи обох сторін або ж наперед сформованого негативного ставлення об'єкта оперативно-розшукової діяльності до оперативного працівника. Долається такий бар'єр уважним, прихильним ставленням до протилежної сторони, розважливістю, а також створенням сприятливих зовнішніх умов для спілкування.

Мотиваційний бар'єр найчастіше виявляється в небажанні об'єктів оперативно-розшукової діяльності входити в контакт із оперативним працівником через особисті деструктивні психологічні налаштування, що може долатися зустрічними мотивами конструктивного спрямування.

Для оперативно-розшукової діяльності ці мотиви передусім актуальні, оскільки в процесі її здійснення спілкування часто відбувається на примусовій основі. Не таємниця, що об'єкти оперативно-розшукової діяльності часто залучаються до інтеракції всупереч бажанню, а інколи і під загрозою застосування до них певних примусів, що не може не призвести до психологічного протистояння. Особливого значення це набуває в спілкуванні оперативників з особами, які підозрюються в скоєнні злочинів, або з негласним працівником чи відповідними кандидатурами, які погодилися на співпрацю, але без істинного прагнення до цього, через їхню, скажімо, глибоку кримінальну зараженість, острах помсти з боку кримінальних зв'язків.

Для подолання чи мінімізації впливу цих бар'єрів працівник кримінальної поліції повинен передбачити й своєчасно застосовувати заходи для попередження або усунення перешкод у спілкуванні.

Корисними і необхідними для вирішення деяких оперативно-службових завдань є враховування особливостей спілкування у злочинному середовищі, як зазначають В. І. Московець, А. П. Москаленко, Д. О. Кобзін, зокрема вміння правильно інтерпретувати злочинний жаргон і татуювання як специфічних засобів спілкування у такому середовищі. Тому в оперативно-розшуковій діяльності непоодинокі випадки (насамперед коли спілкування відбувається з особами, які належать до злочинного світу) використання працівником «блатного» жаргону, субкультури злочинного середовища. Це робиться досвідченим працівником кримінальної поліції,

який поінформований про структуру і діяльність злочинних груп. Цей прийом використовується для встановлення й розвитку довірчих взаємин із метою отримання потрібної інформації чи здійснення певного впливу.

Психологічний аналіз спілкування доцільно проводити за його компонентами (сторонами). *Структуру спілкування*, зокрема професійного, можна охарактеризувати шляхом виокремлення в ньому трьох взаємопов'язаних складових: *перцептивної, комунікативної та інтерактивної*.

Перцептивний бік спілкування означає процес сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння; спілкування – як сприйняття людьми один одного. Сутність цієї сторони професійного спілкування полягає в тому, що оперуповноважений справляє перше враження в процесі контакту, сприймає, розуміє й оцінює поведінку й особистісні риси учасників процесу та приймає рішення щодо вибору тактики поведінки в спілкуванні з метою встановлення психологічного контакту, отримання інформації, профілактики злочину тощо.

Комунікативний бік спілкування полягає в обміні інформацією між учасниками оперативно-розшукової діяльності за допомогою вербальних та невербальних засобів; спілкування – як обмін інформацією. Повідомлення відомостей, що сприяють розслідуванню злочину. Отримання від очевидців інформації про обставини у кримінальному провадженні.

Інтерактивний бік спілкування полягає в обміні не лише знаннями, ідеями, а й діями; спілкування – як взаємодія. Організація взаємодії з метою розслідування злочину, організація та призначення зустрічей, взаємодія безпосередньо в процесі виконання завдань.

Аналіз структури професійного спілкування оперативних працівників поліції та його динаміки дає змогу виокремити чотири основні етапи:

- 1) психологічне «читання» особливостей поведінки, зовнішнього вигляду, використання наявної інформації про конкретну людину й складання первинного психологічного портрета співрозмовника;

- 2) пошук психологічних передумов ефективного спілкування й створення сприятливих умов для міжособистісного контакту;

3) взаємодія та вплив у процесі професійного спілкування на інших осіб із боку працівника з метою вирішення службових завдань;

4) оцінка результатів конкретного акту спілкування, планування змісту і процесу подальших контактів з певними особами.

Усі зазначені складові спілкування виявляються в умовах безпосереднього контакту між людьми. У реальному житті кожна з цих сторін не існує ізольовано від двох інших.

Вербальні та невербальні засоби спілкування

Передача інформації в процесі спілкування відбувається за допомогою спеціальних психологічних засобів. Загальноновизнаним є виокремлення двох груп засобів спілкування: *вербальних* і *невербальних*.

Найчастіше зміст інформації передається за допомогою *мови, мовлення*, тобто набуває вербальної, або словесної, форми. А невербальні засоби спілкування виконують функції доповнення або заміщення мови, репрезентації емоційних станів і відносин партнерів по комунікативному процесу.

Мовлення працівника оперативних служб поліції повинне відрізняти:

- грамотність, доступність, зрозумілість смислових висловлювань для будь-якої категорії громадян, послідовність, логічна злагоженість викладення, переконливість;
- правова аргументованість з посиланням на різні факти доказів, правові норми;
- відповідність морально-етичним нормам поведінки;
- наявність рівно такої кількості інформації, скільки потрібно для досягнення поточних цілей спілкування.

Одним із основних чинників ефективного професійного спілкування оперуповноважених є вміння активно слухати.

Активно слухати – означає віддавати повну увагу іншим у процесі спілкування, а це більше, ніж просто дослуховуватися до слів того, хто говорить. Це не тільки «слухання», а й «бачення» жестів, міміки, змін інтонації голосу, виразу обличчя; це вловлювання психологічного і семантичного підтексту, інтуїтивне відчуття того, що людина не може або не хоче вимовити. Слухаючи,

ми віддаємо нашу увагу, зацікавленість та зусилля для того, щоб отримати інформацію, а в повсякденному житті – ще й розуміння, комфорт, задоволення.

К. Рудестам визначає активне слухання як прийняття людиною відповідальності за те, що вона відчуває, чує, шляхом підтвердження, уточнення, перевірки значень і мети повідомлення, отриманого від іншого.

Уміння оперативного працівника поліції слухати співрозмовника з правильною зовнішньою і внутрішньою реакцією потребує опанування та використання у професійній діяльності **технік активного слухання**.

Техніка «Ехо». Повторення оперативним працівником поліції основних положень, висловлених громадянином. Повторенням висловлювання мають передувати вступні фрази: «Згідно з Вашими словами ...», «Ви впевнені в тому, що ...».

Техніка «Повторення фрази». Техніка полягає у дослівному повторенні фраз, висловлених громадянином, плюс запитання.

Техніка парافраз. Прийом полягає у поверненні сенсу висловлювання за допомогою інших слів.

Техніка «Резюме». Техніка полягає у відтворенні суті висловлювань громадянина у стислому й узагальненому виді. Водночас можна використовувати такі вступні фрази, як: «Отже, Ви вважаєте...», «На Вашу думку ...».

Техніка «Уточнення». Ви просите уточнити окремі положення висловлювань. Наприклад, оперуповноважений говорить громадянину: «Це дуже цікаво. Можли б Ви уточнити». (Дуже важливо: на запитання «Чи не могли б Ви уточнити». Чекайте відповіді «Ні, не міг би»).

Техніка «Ага-техніки». Вербальні сигнали того, що ви перебуваєте у контакті, слухаєте громадянина. Звучить як слова «ага», «так», «угу», які звучать кожні 7–10 секунд мовлення громадянина. Допомагає утримувати контакт, підтверджує, що Ви слухаєте людину.

Що стосується конкретних прийомів активного слухання, то можна виокремити такі:

- дивитися співрозмовнику в очі;
- слухати його «всім тілом»;
- сконцентруватися на тому, про що йдеться;

- робити позначки;
- не перебивати без необхідності;
- ніколи не закінчувати речення замість іншої людини;
- уникати поспішних висновків;
- намагатися зрозуміти не тільки сенс слів, а й почуття співрозмовника;
- відповідати;
- уникати різких, категоричних суджень;
- ставити запитання;
- ставити запитання по суті;
- не ставити водночас занадто багато запитань;
- робити паузу перед відповіддю.

Сукупність *невербальних засобів спілкування* покликана виконувати такі *загальні функції*: доповнення мовлення; заміщення мовлення; репрезентацію емоційних станів партнерів по комунікативному процесу.

Більш *детальні* функції невербальної поведінки особистості такі:

- створення образу партнера по спілкуванню;
- вираження якості й зміни взаємин партнерів по спілкуванню, формування цих відносин;
- уточнення, зміна розуміння вербального повідомлення, посилення емоційної насиченості сказаного;
- підтримка оптимального рівня психологічної близькості між особами, які спілкуються;
- є індикатором актуальних психічних станів особистості;
- є показником статусно-рольових відносин.

Таблиця 3

Невербальні засоби спілкування

Кінетичні засоби	Акустичні засоби	Проксемічні засоби	Такесичні засоби
<ul style="list-style-type: none"> – міміка; – жести; – пози; – погляд; – хода. 	<ul style="list-style-type: none"> – паралінгвістичні; – екстралінгвістичні. 	<ul style="list-style-type: none"> – дистанція спілкування; – орієнтація у просторі. 	<ul style="list-style-type: none"> – рукостискання; – поцілунок; – поплескування; – поглажування; – обійми.

Спілкування працівників карного розшуку із громадянами повинно відбуватися в межах соціальної відстані. Порушення оптимальної дистанції спілкування зазвичай сприймається негативно й розглядається як засіб маніпуляції. Але якщо «підготувати підґрунтя» й наблизитися до людини на один рівень (наприклад, із соціальної відстані на персональну), це може посилити довіру людини, оскільки свідчить про прихильність оперативного працівника поліції. Приближення на два рівні є недопустимим. Ці норми визначені чотирма **зонами спілкування**:

інтимна (15–46 см) – спілкування з близькими, батьками, родичами. Для такого спілкування характерні довірливість, тихий голос, тактильний контакт, дотик;

особиста (46–125 см) – відстань спілкування з друзями та однодумцями. Передбачає тільки візуально-зоровий контакт між партнерами, які підтримують розмову;

соціальна (1,2–2,5 м) – відстань на переговорах із приятелями та колегами;

публічна (більше 2,5 м) – ділові переговори, візити до вищих чиновників.

Загальні психологічні поради для працівників кримінальної поліції:

- потрібно дотримуватись міри у дистанціюванні (не треба надмірно віддалятися і надто наближатися до партнера);
- дистанція між партнерами повинна відповідати ситуації;
- не варто починати спілкування з відстані більш ніж 4 м. Найбільш прийнятними на такій дистанції може бути посмішка чи кивок головою на знак привітання;
- перші фрази ліпше говорити на відстані соціальної зони;
- відстань треба долати поступово, а не перескакувати через одну чи дві зони. У такому разі легше досягти згоди, виважено розв'язати проблему;
- не можна порушувати визначену зону, насамперед інтимну, в ділових стосунках це є неприйнятним.

Кожному оперуповноваженому важливо знати, що:

- найбільш красномовними є жести, які не усвідомлюються людиною;

- під час розмови на неприємну тему, чуючи неприємне запитання, людина буде відхилитись/робити крок назад. І навпаки;
- будь-які жести сприймаються в комплексі. Людина може перехрещувати руки через низьку температуру. Ваші здогадки потрібно перевіряти;
- жестикуляція може бути зумовлена культурними особливостями людини (звичка, традиції).

Створення довірливих відносин із громадянами

У низці досліджень виявлено, що в оперативних працівників під час виконання службових обов'язків спостерігаються кілька характерних та неусвідомлюваних (автоматичних) дій, які мають місце у контактах з громадянами, а саме:

- руки поза спиною;
- руки попереду, великі пальці закладені за ремінь;
- ліва лежить на рукоятці кийка, права розгойдує наручники;
- обидві руки у кишенях штанів;
- поплескування кийком по долонях другої руки;
- обертання наручників на пальцях рук;
- часте розстібування клапанів кобури, спецзасобів на поясному ремені.

Означені дії викликають у громадян доволі широкий спектр емоцій або такі пози сприймаються поблажливо-позитивно у процесі комунікативної взаємодії, або викликають виражено агресивні емоції й провокують відкриті конфлікти, зокрема з працівниками поліції. Ці факти певною мірою пояснюють ту ступінь конфліктності у стосунках із населенням, котру оперативні працівники вважають надмірною і яку виділяють як окремий стрес-фактор службової діяльності. Підвищення рівня конфліктності обумовлює й та обставина, що майже вся оперативно-службова діяльність є у сфері застосування обмежуючих заборонних норм права і пов'язана із злочинними діями або порушенням норм і правил поведінки, через що процес спілкування оперативних працівників з населенням часто має елементи екстремальності. Але навіть за негативного ставлення громадян до оперативного працівника останній повинен будувати спілкування так, щоб нормалізувати

стосунки з людьми, встановити необхідний рівень порозуміння та виконати свій службовий обов'язок.

У своїй роботі працівник оперативних служб поліції повинен створювати із громадянами довірливі відносини, які формуються за допомогою невербальної демонстрації та вербальних технік.

Невербальна демонстрація:

- щира та відкрита позиція під час спілкування;
- відкрита жестикуляція, демонстрація відкритих рук;
- відсутність невербальних бар'єрів між громадянином та поліцейським;
- упевнена поведінка, тон розмови;
- демонстрація паритету в комунікації;
- повага до комунікативних зон громадянина;
- посмішка.

Вербальні техніки:

- уважне вислуховування без переривань;
- жива зацікавленість у розумінні цілей і способу життя громадянина;
- демонстрація уваги до слів і почуттів громадянина;
- використання технік емоційної підтримки, коли це доречно;
- використання технік резюмування, парафраз та інших технік активного слухання;
- чіткі та зрозумілі інструкції, прохання та запитання при спілкуванні.

Висновки та рекомендації

Для успішного ділового спілкування оперативних працівників із різними категоріями громадян можна рекомендувати такі узагальнені правила поведінки:

Працівник завжди повинен піклуватися про свій імідж, робити все для того, щоб громадяни відчували його юридичну компе-

тентність, психологічний такт, доброзичливість, чуйність, а за необхідності – суворість і мужність.

Бути привітним і усміхненим (враховуючи, звісно, обставини, за яких відбувається спілкування), а також обирати відкриті пози і жести.

Не використовувати категоричну, ненормативну та жаргонну лексику.

Поважати людей, мати гарні манери, допомагати людям.

Не приймати рішення, керуючись упередженнями та стереотипами.

Під час звернення громадян до працівника карного розшуку останній повинен зосередитися на суті прохання й оцінити у разі необхідності психічний стан громадянина. Не потрібно перебивати та заперечувати. Якщо працівник карного розшуку не в змозі виконати те, про що його просить громадянин, то він повинен висловити бажання надати допомогу якщо не конкретними діями, то хоча б порадою.

Якщо оперативний працівник сам звертається до когось із громадян, то не слід кликати до себе словами або жестами. Краще працівнику самому наблизитися до особи, назвати своє прізвище, посаду, а у разі потреби, пред'явити службове посвідчення.

Під час висловлювання якоїсь пропозиції потрібно супроводжувати її словами: «Прошу Вас», «Будьте ласкаві», «Якщо можна».

Під час бесіди бути уважним. Не перебивати свого співрозмовника і не змушувати його повторювати одне й те саме кілька разів. На поставлене запитання давати коротку вичерпну відповідь. У якому б напрямі не розвивалася бесіда, не втрачати самоконтролю, бути стриманим, ввічливим.

Бажана поведінка працівника у ситуації конфлікту під час порушення громадського порядку полягає у наступному:

- якщо громадянин проводиться брутально стосовно правоохоронця, то не варто підвищувати голос у відповідь на лайку. Для нейтралізації власного роздратування насамперед треба подолати бажання жестикулювати руками та голосно розмовляти;

- ніколи не відповідати грубістю, насамперед під час затримання злочинців і осіб, підозрюваних у скоєнні злочину. Використовуючи найменшу помилку в поведінці працівника кримінальної поліції, ті намагаються підбурювати до групових хуліганських

дій. Слідкувати за тим, щоб своєю поведінкою не спровокувати небажане розгортання подій;

- оперативний працівник повинен триматися прямо, не опускаючи голови донизу; під час спілкування намагатися дивитися опоненту в очі;

- говорити потрібно спокійно, тактовно і водночас владним, впевненим тоном, що не припускає заперечень: уникати багатослівності, викладати свої думки стисло і зрозуміло;

- ініціатору конфлікту потрібно роз'яснити, хто є винним у конфлікті, показати, до яких наслідків призведе подальший його розвиток. Далі оперативний працівник має наголосити на безглуздість обраної громадянином тактики і зажадати припинення антигромадської поведінки;

- якщо порушник просить пред'явити службове посвідчення, то потрібно одразу задовольнити це прохання. Відмову може бути розцінено не тільки як вияв пихатості, а й як ознаку боягузливості працівника, невпевненості у власних діях;

- вагання під час застосування заходів адміністративного впливу стосовно порушника, а також подальше його послаблення або посилення, неприпустимі;

- якщо оперативний працівник помилився, то він повинен вміти тактовно змінити свою позицію і виправити помилку, не вдаючись до подальших хибних дій.

Оперативному працівнику, який здійснює прийом громадян, рекомендується:

- після привітання громадянина запросити його сісти, після чого дайте зрозуміти, що Ви готові уважно його вислухати. Оптимальним є розташування, коли громадянин сидить боком до Вас: це символізує невимушеність та ситуацію співробітництва;

- якщо спілкування є тривалим і потребує розв'язання складного питання, пам'ятайте, що для досягнення повної взаємодії треба поступово пройти такі стадії спілкування:

- 1) накопичення згоди;
- 2) пошук спільних інтересів;
- 3) прийняття єдиних принципів спілкування;
- 4) виявлення якостей, небажаних для спілкування;
- 5) індивідуальний вплив і адаптація до партнера;
- 6) вироблення спільних правил та взаємодія.

Із метою встановлення атмосфери довіри поінформуйте громадянина про всі етапи ваших дій, спрямованих на його справу. Складіть загальну картину ваших спільних дій.

Під час розмови завжди беріть до уваги освітній та інтелектуальний рівень, вік, професію громадянина, пояснюйте йому суть проблеми на тому рівні, який є найбільш доступним для конкретної особи, не зловживайте важкозрозумілими професійними термінами.

Не забувайте про інтонацію під час спілкування, адже у мовній практиці людини може бути використано понад 20 відтінків голосу, зокрема:

<i>наказ</i>	<i>інструкція</i>	<i>вказівка</i>	<i>звертання</i>
<i>команда</i>	<i>заборона</i>	<i>дозвіл</i>	<i>докір</i>
<i>розпорядження</i>	<i>заклик</i>	<i>пропозиція</i>	<i>попередження</i>
<i>повеління</i>	<i>умовляння</i>	<i>запрошення</i>	<i>застереження</i>
<i>вимога</i>	<i>прохання</i>	<i>рекомендація</i>	<i>порада</i>
<i>загроза</i>		<i>натяк</i>	

З уваги на знання про специфіку спілкування працівників кримінальної поліції нами виокремлено низку вмінь, розвиток яких допоможе підвищити ефективність їхньої діяльності:

- професійно встановлювати психологічний контакт;
- адекватно передавати й інтерпретувати інформацію (вербальну, невербальну);
- здійснювати психологічний вплив у професійній діяльності;
- враховувати закономірності ефективного міжособистісного сприймання;
- уникати або у разі виникнення майстерно долати комунікативні бар'єри;
- використовувати специфічні прийоми для спонукання співрозмовника до потрібних правоохорончих дій.

Отже, ми з'ясували, що для оперативних працівників поліції спілкування є інструментом виконання функціональних обов'язків і основним засобом реалізації всіх сторін оперативно-розшукової діяльності. Тому працівникам оперативних служб поліції необхідно

знати і загальні закономірності спілкування, і особливості їх виявів у конкретних умовах службової діяльності, володіти технологіями та психотехніками спілкування, тобто бути здатними ефективно взаємодіяти з оточенням у системі міжособистісних стосунків. Опанування оперативними працівниками поліції навиків ефективної комунікації, їх досконале володіння повним спектром засобів професійного спілкування і у службовій діяльності, і з громадянами є необхідною умовою протидії злочинності.

1. Бандурка О. М. Оперативно-розшукова діяльність: підручник. Х., 2002. Ч. I. 336 с.

2. Барко В. І., Ірхін Ю. Б., Підюков П. П. Розвиток комунікативних умінь керівників міліції та вирішення конфліктів (психолого-педагогічний аспект): навч. посібник. К., 2005. 110 с.

3. Борисюк О. М. Зміст комунікативної підготовки працівників Національної поліції України. *Сучасні стратегії та перспективи оптимізації взаємодії поліції і населення в соціумі*: матеріали круглого столу (23 листопада 2017 р.). С. 148–152. URL: <http://lvduvs.edu.ua>.

4. Борисюк О. М., Лепех О. М. Особливості комунікативної компетентності працівників Національної поліції України. *Соціально-психологічні засади неконфліктної взаємодії між поліцією і населенням в соціумі*: матеріали круглого столу (22 листопада 2018 р.). URL: <http://lvduvs.edu.ua>

5. Борисюк О. М., Савчук І. І. Психологічні основи ефективного ведення переговорів з правопорушниками. *Соціально-психологічні засади неконфліктної взаємодії між поліцією і населенням в соціумі*: матеріали круглого столу (22 листопада 2018 р.). URL: <http://lvduvs.edu.ua>

6. Борисюк О. М. Психологічні особливості розвитку управлінської компетентності у майбутніх офіцерів поліції: монографія. Львів, 2018. 275 с. URL: <http://lvduvs.edu.ua>

7. Борисюк О. М. Формування комунікативної компетентності працівників ОВС. *Теоретико-прикладні засади конструктивної взаємодії поліції (міліції) і населення в соціумі*: матеріали Всеукр. наук.-практ. семінару (20 листопада 2014 р.). МВС України, Львівський державний університет внутрішніх справ. Львів, 2014. Вип. 3. 184 с.

8. Дубова І. О. Психологічні особливості професійного спілкування працівників міліції в екстремальних умовах: дис. ... канд. психол.

наук: 19.00.06; Національна академія внутрішніх справ України. К., 2003. 187 с.

9. Крашеніннікова Т. В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції: навч. посібник. Дніпро, 2017. 107 с.

10. Орбан-Лембрик Л. Е., Кошинець В. В. Юридична психологія: курс лекцій. Івано-Франківськ, 2005. 316 с.

11. Пам'ятка працівника Національної поліції України: Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / уклад.: І. В. Клименко, Д. В. Швець, О. О. Євдокімова, Я. С. Посохова; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Х., 2017. 52 с.

12. Про оперативно-розшукову діяльність: Закон України від 18.02.1992. № XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1992. № 22. Ст. 303.

13. Психологія оперативного спілкування та діяльності оперативних підрозділів органів внутрішніх справ / за ред. члена-кореспондента АПрН України, професора Е. О. Дідоренка. Луганськ, 2007. 550 с.

14. Розов В. І. Комунікативна підготовка співробітників правоохоронних органів: навч. посібник. К., 2015. 160 с.

3. МЕТОДИКА ЗДІЙСНЕННЯ АУДІОВІЗУАЛЬНОЇ ДІАГНОСТИКИ ОПЕРАТИВНИМИ ПРАЦІВНИКАМИ ПОЛІЦІЇ

Уважно спостерігаючи за поведінкою людини, ми можемо чимало довідатися про її справжні наміри. Людина контролює свої жести та пози значно менше, ніж слова; тому вони можуть розповісти про неї більше. Мимовільна гидлива гримаса, протягнута зі запізненням рука, небажання подивитися у вічі – все це іноді розповість нам значно більше, ніж запевнення або бажання співпрацювати.

У спілкування є й комунікативна складова, яка забезпечує обмін інформацією, уявленнями, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, установками між партнерами по спілкуванню.

1. Процес передачі інформації має свою структуру (адресата, канали, кодування, дешифрування, зміст, ефективність, контроль, ситуацію).

2. Акт спілкування між людьми за допомогою передачі символів, метою якого є взаєморозуміння.

3. Обмін інформацією будь-якого виду між різними системами зв'язку. Передача інформації в процесі спілкування відбувається за допомогою спеціальних психологічних засобів. Загальновизначним є виокремлення двох груп засобів спілкування: *вербальних* і *невербальних*. Найчастіше зміст інформації передається за допомогою *мови, мовлення*, тобто набуває вербальної, або словесної, форми. А невербальні засоби спілкування виконують функції доповнення або заміщення мови, репрезентації емоційних станів і відносин партнерів по комунікативному процесу. Оцінюючи роль засобів спілкування, А. Мейерабіан установив, що передача інформації відбувається за допомогою тільки слів на 7%, звукових засобів (інтонація, сила звуку тощо) – на 38%, а за рахунок невербальних засобів – на 55%. Аналогічні дані отримав Р. Бердвісл, згідно з яким розподіл вербальних та невербальних засобів у спілкуванні становить 35% та 65% відповідно.

Сукупність *невербальних засобів спілкування* має виконувати такі *загальні функції*, як доповнення мовлення; заміщення мовлен-

ня; репрезентацію емоційних станів партнерів по комунікативному процесу.

Невербальна мова скаже, що люди думають про вас насправді. Співрозмовник, що вказує пальцем, дивиться пильно і постійно перебиває, випробовує зовсім інші почуття, ніж людина, яка посміхається, поводить себе невимушено і (головне!) нас слухає. Нарешті, невербальне спілкування цінне насамперед тим, що воно зазвичай спонтанне і виявляється несвідомо. Тому, не беручи до уваги те, що люди зважують свої слова й іноді контролюють міміку, часто можливий «витік» прихованих почуттів через міміку, жести, інтонацію голосу. Будь-який із цих невербальних елементів спілкування може допомогти нам переконатися в правильності того, що сказано словами, чи, як це іноді буває, засумніватись у сказаному.

Загальновідомо, що невербальна мова розуміється всіма людьми однаково. Наприклад, схрещені на грудях руки свідчать про захисну реакцію. Але це не завжди так. Конкретні невербальні вирази, як, наприклад, ті ж схрещені руки, розуміються по-різному: значення залежить від конкретної ситуації, в якій ця поза виникає природно.

«Слова» невербальної мови в різних народів мають різне значення. Звичайно в спілкуванні ми домагаємося точного розуміння невербальної мови, коли пов'язуємо її з конкретною ситуацією, а також із соціальним станом і культурним рівнем конкретного співрозмовника. Водночас одні люди розуміють невербальну мову краще, ніж інші. Результати низки досліджень свідчать, що жінки більш точні і у передачі своїх почуттів, і в сприйнятті почуттів інших, що виражаються невербальною мовою. Здібності чоловіків, які працюють із людьми, наприклад, психологів, викладачів, акторів, оцінюються так само високо. Розуміння невербальної мови переважно здобувається під час навчання. Однак варто пам'ятати, що люди дуже відрізняються одні від одних у цьому плані. Зазвичай чуйність у невербальному спілкуванні підвищується з віком і досвідом.

Як же реагувати на невербальне спілкування співрозмовника? Звичайно варто відповідати на невербальне «повідомлення» з урахуванням усього контексту спілкування. Це означає, що, якщо міміка, тон голосу і поза комунікатора відповідають його словам,

то проблем жодних немає. У цьому разі невербальне спілкування допомагає точніше зрозуміти сказане.

Коли невідповідність між словами і невербальними «повідомленнями» невелика, як це є, наприклад, коли хто-небудь непевно запрошує нас декілька разів куди-небудь, ми можемо відповідати чи не відповідати словами на ці суперечливі вирази. Чимало залежить від учасників спілкування, характеру їхніх взаємин. Отже, коли ми одержуємо від комунікатора «суперечливі сигнали», то можемо відповісти приблизно в такій формі: «Я подумаю» чи «Ми повернемося з Вами до цього питання», мені потрібен час для оцінки всіх сторін спілкування до прийняття твердого рішення.

Якщо невідповідність між словами і невербальними сигналами комунікатора яскраво виражена, то «суперечливим сигналом» цілком доречно й вербальна відповідь. На суперечливі жести та слова співрозмовника варто відповідати тактовно. Наприклад, якщо той, хто говорить, погоджується що-небудь зробити для Вас, але виявляє водночас ознаки сумніву, скажімо, робить часті паузи, задає питання чи його обличчя виражає подив, то можливе таке зауваження: «Мені здається, що Ви до цього ставитеся скептично. Чи не поясните, чому?» Це указує на те, що Ви уважно ставитеся до усього, що говорить і робить співрозмовник, і в такому разі не викликаєте в нього занепокоєння чи захисної реакції. Ви лише даєте йому можливість висловитися більш повно.

Зауважено, що в основі загальної схеми сприйняття нами іншої людини є її зовнішність, емоції. Останні характеризують ставлення до факту, події, вчинку чи поведінки іншої людини. Зовнішньо емоції виявляються в чітких рухах, з-поміж яких вирізняють мимічні та пантомимічні. Уважні спостереження за поведінкою опонента допомагають нам орієнтуватися в складних ситуаціях спілкування, долати можливі перепони та невдачі через відсутність взаєморозуміння, вчать «пізнавати» людей за їхніми найменшими виявами. Мовлення. Найчастіше оперуповноваженому працівнику доводиться звертатися до мови як джерела інформації. Проте інформативною є не лише мова, а й мовлення. Воно може не тільки характеризувати особистість (правопорушника, звинувачуваного, свідка), а й її психоемоційний стан. Останнє є дуже важливим, якщо виникає необхідність визначити, осудна людина чи ні, а також для розшуку й ідентифікації злочинців.

Чи можна, маючи відомості про мовлення людини, уявити, наприклад, її зовнішність? Звичайно, прямих кореляцій тут немає. Але в мовленні відображаються деякі особливості темпераменту, характеру та інші властивості, що визначають манеру людини триматися, поводитися. Нерішучий, сором'язливий і говорить відповідно, і тримається характерно: затинається, відводить очі, червоніє. Люди з фізичними вадами (приміром, незрячі) мають звичку компенсувати в поведінці свій дефект: тримаються надто впевнено, розмовляють із надлишком експресії, дратівливо. Особи з дефектами слуху говорять голосно. Для літніх та огрядних людей характерні специфічні мовні паузи, спричинені задухою. Можуть бути і більш складні залежності.

Голос людини може бути тихим, голосним, глухим, різким, дошкульним, гугнявим, хрипким; він може бути спокійним, мелодійним, монотонним, що змінюється по силі й інтонації, із незвичайними, неприродними наголосами. По голосу можна визначити почуття захоплення, любові, задоволення, гніву, нудьги, схвалення, розчарування, відрази, страху, нетерпіння, радості, іронії, інших почуттів, що нахлинули раптово. Людина може заїкатися, шепелявити, часто вживати вигуки, говорити зрозуміло, вільно і логічно або безладно, втрачати нитку бесіди. Всі ці особливості мовного поведіння впливають на формування першого враження про людину.

Якщо голос співрозмовника надмірно високий, пронизливий, гучний або тремтить, то це можна розцінити як стан тривоги або занепокоєння. Несподівані припинення, перерви у швидкості та ритмі мови, розриви слів, форсування звука, квапливість і постійне перебивання співрозмовника формують думку про те, що особа перебуває в стані напруги.

У спілкуванні на невербальному рівні точність досягається лише, враховуючи конкретну ситуацію, а також соціальне положення, культурний рівень партнера тощо. Люди по-різному сприймають невербальні сигнали. Наприклад, жінки більш точно розуміють значення емоцій і почуттів, ніж чоловіки.

Оптико-кінетична інформація – експресивні особливості обличчя (*міміка* – рух м'язів обличчя, що виражають почуття і психічний стан людини) та поведінки людини (*пантоміміка* – виразні рухи людського тіла, *хода, постава* тощо). Вони настільки виразні,

що дають змогу передавати смисл не тільки окремих слів і виразів, а й наявних емоційних станів і ставлення до співрозмовника. Так, сприятливому спілкуванню супутні природна, невимушена міміка; усмішка, що означає дружелюбність, потребу в схваленні; постава, ідентична партнерові, сидіння без надлишку скованості чи розслабленості, з нахилом вперед, у бік співрозмовника; плавні та доречні в цій ситуації жести. Під час конфліктного спілкування з'являються специфічні мімічні вияви (зціплені чи закушені губи, вираз негативних емоцій, мимовільне посмикування м'язів); людина сидить напружено чи надмірно розв'язна, її пальці стиснуті в кулак, руки та ноги напружені, жести стають скутими або надто різкими, вона починає маніпулювати без необхідності різними предметами, постукувати пальцями по столу, торкатися певних частин тіла й одягу, почісуватися тощо. Якщо не звертати на це уваги, то розмова навряд чи досягне своєї мети.

Характерною особливістю мімічних виявів є їх одночасна *універсальність* і *специфічність*, що зумовлено подвійною природою емоцій. З одного боку, вони зумовлені вродженими чинниками (відображення на обличчі фундаментальних емоцій страху, ворожості, болю), з іншого – соціальними нормами взаємин між людьми. Але умови діяльності людей і соціальне середовище, наявні національні, етнічні та культурні стандарти змінюють мімічні відображення емоцій; окрім того, людина може свідомо маскувати свої почуття. Що складніше вони за своєю соціальною природою, то важче правильно їх зрозуміти іншій людині. Наприклад, *опущені куточки губ* – універсальна ознака негативних станів (презирство, страждання), а *звужені очі* можуть залежно від положення губ означати і гнів, і радість.

Зімкнуті губи відображають задумливість, вигнуті – іронію чи сумнів, напіввідкриті – подив. *Усмішка* зазвичай свідчить про дружелюбне ставлення до партнера по спілкуванню, прагнення налагодити контакт. Коли людина допускає помилку, вона посміхається винуватю, немовби просить вибачення; надмірна усмішливість може бути виявом підлабузництва. Усмішка також залежить від регіональних і соціокультурних традицій: представники одних націй посміхаються частіше, ніж інших; обслуговуючий персонал усміхається клієнтам задля досягнення певної мети, тобто така посмішка жодних почуттів взагалі не відображає.

Емоції, які людина відчуває, вона зазвичай виражає:

– *конвенційно* (стандартно прийнятим у цьому середовищі спілкування способом);

– *спонтанно* (мимовільно).

Коли партнер по спілкуванню прагне не продемонструвати того, як він ставиться до інформації, яку доводить, все може обмежитись простим конвенційним невербальним натяком, який буває іноді істинним, але зазвичай дезорієнтованим.

Люди часто «стримують» свої слова і контролюють міміку, однак людина здатна слідувати одночасно не більш ніж за двома трьома із усіх своїх реакцій.

Переживання, що виникають у будь-якої людини, висвітлюються в її вигляді та рухах певним чином, і те, як це відбувається, ми розглянемо.

1. Міміка обличчя

Під дією почуттів виникають скоординовані скорочення та розслаблення різноманітних структур обличчя, які визначають вираз обличчя, чудово віддзеркалюючи емоції, як вона переживає. Оскільки станом м'язів обличчя не складно навчитись керувати, відображення емоцій на обличчі часто намагаються маскувати, а іноді й імітувати.

Про відвертість людської емоції зазвичай свідчить симетрія у відображенні почуттів на обличчі, тоді як що сильніша фальш, то більше різняться мімікою його права та ліва половини.

Навіть легко розпізнавана міміка іноді дуже короткочасна (долі секунди ...) і часто залишається непоміченою; щоб зуміти перехопити її потрібна значна практика чи спеціальне тренування. Водночас позитивні емоції (*радість, задоволення ...*) розпізнаються легше, ніж негативні (*смуток, сором, відраза ...*).

Особливою емоційною виразністю вирізняються губи людини, читати які не складно (посилена міміка рота чи закушування губ, наприклад, свідчать про неспокій, а скривлений в один бік рот – про скептичність чи насмішку ...).

Посмішка на обличчі зазвичай виказує товариськість чи потребу в схваленні. Посмішка чоловіка – це хороша можливість показати, що він у будь-якій ситуації володіє собою. Посмішка

жінки значно правдивіше та частіше відповідає її фактичному настрою.

Оскільки посмішка може відображати різні мотиви, то варто не завжди покладатися на її стандартне тлумачення:

- *надмірна усміхненість* – потреба у схваленні;
- *крива посмішка* – знак підконтрольної нервозності;
- *посмішка при піднятих бровах* – готовність підкоритися;
- *посмішка без підйому нижніх повік* – невідвертість;
- *посмішка з постійним розширенням очей без їх закривання* – погроза.

Типові вирази обличчя:

– *радість*: губи скривлені та їх куточки відтягнуті назад, навколо очей утворилися дрібні зморшки;

– *інтерес*: брови трішки підняті чи опущені, тоді як зіниці ока дещо розширені чи звужені;

– *щастя*: зовнішні кутики губ підняті та зазвичай відведені назад, очі спокійні;

– *подив, здивування*: підняті брови утворюють зморшки на лобі, очі водночас розширені, а привідкритий рот має округлену форму;

– *відраза*: брови опущені, ніс зморщений, нижню губу вип'ячено чи припіднято і зімкнено з верхньою губою, очі ніби косять; людина ніби вдавилась чи спльовує;

– *презирство*: брова припіднята, обличчя витягнуте, голова у «зверхній» позиції, ніби людина дивиться на когось згори донизу; вона ніби відсторонюється від співрозмовника;

– *страх*: брови трохи підняті, але мають пряму форму, їх внутрішні кутики зсунуті й через чоло проходять горизонтальні зморшки, очі розширені, причому нижнє повіко напружене, а верхнє дещо припідняте, рот може бути відкритий, а його кутики відтягнуті назад, натягуючи та розпрямляючи губи над зубами (останнє свідчить про інтенсивність емоції ...); коли в наявності лише згада-не положення брів, то це – контролюючий страх;

– *гнів*: м'язи чола зсунуто всередину і вниз, створюючи погрожуючий чи нахмурений вираз очей, ніздрі розширені, губи або щільно стиснуті, або відтягнуті назад, приймаючи прямокутну форму й оголюючи стиснуті зуби, обличчя часто червоніє;

– *сором*: голова опущена, обличчя витягнуте, погляд відведений, очі спрямовані вниз чи «бігають» з боку в бік, повіки прикриті, а іноді й зімкнені; обличчя доволі почервоніле, пульс частий, дихання з переборами;

– *смуток*: брови зведені, очі сумні, а зовнішні кутики губ інколи дещо опущені.

Знати вираз обличчя під час різних емоцій варто не тільки для того, щоб розуміти інших, а й для ретельного відпрацювання (перед дзеркалом) своїх робочих імітацій.

2. Погляд в очі

Відверто говорять про внутрішні переживання людини її очі, недарма досвідчені «гравці» намагаються приховувати їх вираз за склом темних окулярів.

Людей зазвичай видають:

– *будь-які зміни у звичайному виразі очей* – виникнення певної емоції, сигнал реагування на стимул;

– *мимовільні рухи очей (помітно «рухливий» погляд очей)* – тривога, сором, обман, страх, неврастенія;

– *блискучий погляд* – гарячка, збудження;

– *скляний погляд* – надмірна слабкість;

– *збільшення зіниць* – відчуття інтересу й отримання задоволення від інформації, спілкування, фотографії, партнера, їжі, музики та інших зовнішніх факторів, прийняття чого-небудь, але також і сильне страждання; вживання деяких ліків і наркотиків (*марихуана, кокаїн ...*);

– *звуження зіниць* – вплив роздратованості, злоби, ненависті та схожих негативних емоцій, неприйняття чого-небудь; дія певних наркотиків (*морфій, героїн ...*);

– *сумбурні рухи зіниць* – знак сп'яніння (*що більше таких рухів, то більше людина сп'яніла*);

– *посилене моргання* – збудження, обман.

Люди переважно дивляться на тих, ким вони захоплюються, чи на тих, з ким у них близькі взаємини, з близької відстані; жінки водночас виявляють більш візуальний інтерес, ніж чоловіки.

Під час спілкування найчастіше дивляться в очі партнеру, коли слухають, а не коли говорять, хоча здійснюючи навію-

вання, деколи застосовують прямий погляд в очі у момент промови діалогу.

Суб'єкт, який дивиться Вам в очі менше одної третини всього періоду спілкування, або не відвертий, або намагається приховати щось; той же, хто не приховуючись наполегливо вдивляється в очі, відчуває до Вас підвищений інтерес (зіниці розширені), виказує відверту ворожість (зіниці звужені) чи прагне домінувати.

Модифікації контактів очей мають таке розшифрування:

- *«відсутній» погляд* – зосереджені роздуми;
- *переведення погляду на предмети та в стелю* – зниження інтересу до бесіди, занадто довгий монолог співрозмовника;
- *стійкий і пильний погляд в очі (зіниці звужені)* – ознака ворожості та явного бажання домінувати;
- *стійкий і пильний погляд в очі (зіниці розширені)* – ознака сексуальної зацікавленості;
- *відведення та опускання погляду* – сором, обман;
- *погляд збоку* – недовіра;
- *погляд то відводиться, то повертається назад* – відсутність згоди, недовіра.

3. Поза та її деталі

Значну інформацію про внутрішній настрій людини дає статичне положення її тіла. Водночас часто повторювана поза свідчить про стійкі особливості особистості.

Оскільки в перепадах почуттів люди зазвичай краще контролюють своє обличчя, ніж тіло, то нерідко не міміка, а поза здатна розповісти про істинні переживання індивіда.

Можливі прив'язки положення тіла до психічного стану людини такі:

– *руки закладені за спиною, голова високо піднята, підборіддя виставлене* – почуття впевненості в собі та переваги над іншими;

– *корпус поданий уперед, руки на стегнах* – впевненість у своїх силах і готовність до активних дій, агресивність, прагнення відстоювати свою позицію до кінця;

– *стояння, опираючись руками на стіл, стілець,* – відчуття неповноти контакту з партнером;

- *руки з розставленими ліктями заведені за голову* – усвідомлення переваги над іншими;
- *закладання великих пальців рук за пояс чи в прорізи кишень* – знак агресивності та демонстрації впевненості в собі;
- *висування великих пальців рук із кишень* – знак переваги;
- *перехрещені кінцівки* – скептична захисна установка;
- *неперехрещені кінцівки і не застібнутий піджак* – установка на довіру;
- *нахил голови вбік* – пробудження інтересу;
- *нахил голови вниз* – негативне ставлення;
- *сидіння на кінчику стільця* – готовність підхопитись у будь-який момент, щоб: піти, діяти в ситуації, що виникла, стримати накопичене збудження, повернути до себе увагу і підключитись до розмови;
- *закидання ноги на ногу зі схрещуванням рук на грудях* – знак «виключення» з розмови;
- *закидання ноги на підлокітник крісла (сидячи на ньому)* – зневага до оточення, втрата інтересу до розмови;
- *схрещування гомілок ніг сидячи* – стримування несхвального ставлення, страх чи стривоженість, спроба самоконтролю, негативний захисний стан;
- *положення (сидячи чи стоячи) з ногами, орієнтованими на вихід* – явне бажання припинити розмову й піти;
- *часта зміна поз* – внутрішній неспокій, напруга;
- *вставання* – сигнал про те, що певне рішення прийнято, бесіда набридла, щось здивувало чи шокувало;
- *зціплення пальців рук* – розчарування і бажання приховати негативне ставлення (що вище розміщені водночас руки, то сильніший негатив);
- *кисті рук з'єднані кінчиками пальців, але долоні не доторкаються* – знак переваги та впевненості в собі й у своїх силах;
- *руки спираються ліктями на стіл, а їх кисті розміщені перед губами* – маскування своїх істинних намірів;
- *підтримка голови долонею* – нудьга;
- *пальці стиснуті в кулак, розміщені під щокою, але не є опорою голови* – ознака зацікавленості;
- *підпирання великим пальцем підборіддя* – знак деякої критичної оцінки;

- *випускання диму від сигарети догори* – позитивний настрій, впевненість у собі;
- *випускання диму від сигарети донизу* – негативний настрій.

4. Жести та рухи тіла

«Жест є не рухом тіла, а рухом душі». Він повідомляє про бажання людини і про те, що вона в цей момент відчуває, а звичний для когось жест свідчить про рису її характеру.

Зовні однакові жести у різних людей можуть означати зовсім несхожі речі, але є і тотожні моменти:

- *активна жестикуляція* – частий компонент позитивних емоцій, інтерпретується іншими як вияв дружелюбності й зацікавленості;
- *надмірна жестикуляція* – ознака неспокою чи невпевненості.

При визначенні думок і емоцій індивіда потрібно помічати лише *мимовільну жестикуляцію*:

- *демонстрація відкритих долонь* – ознака відвертості;
- *стискання кулаків* – внутрішнє збудження, агресивність (що сильніше стиснуті пальці, то сильніша емоція);
- *прикривання рота рукою під час розмови* – здивування, невпевненість у сказаному, обман, професійний захист від читання по губах;
- *дотик до носа чи легке його почісування* – невпевненість у інформації, яка повідомляється (і собою, і партнером), обман, пошук під час дискусії нового контраргумента;
- *потирання пальцем повік* – обман, але інколи – відчуття підозри та обману з боку партнера;
- *потирання та почісування різних фрагментів голови (чоло, щоки, потилиці, вуха ...)* – стурбованість, вразливість, невпевненість;
- *потирання підборіддя* – момент прийняття рішення;
- *метушливість рук (маніпулювання чим-небудь, скручування та розкручування авторучки, торкання частин одягу ...)* – пересторога, нервозність;
- *покусування нігтів* – внутрішній неспокій;

- різні рухи руками впоперек тіла (*поправити годинник, торкнутись запонки, крутіння гудзика...*) – маскування нервозності;
- збирання «ворсинок» з одягу – жест незгоди;
- відтягання від шиї комірця, що нібито заважає, – людина підозрює, що інші розпізнали її обман, нестача повітря під час гніву;
- протирання скла окулярів чи поміщення дужки їх оправ в рот – пауза для обдумування, прохання зачекати;
- знімання окулярів та кидання їх на стіл – надзвичайно гостра розмова, складна та неприємна тема;
- гасіння чи відкладання сигарети – період максимального напруження;
- надто часте збивання попелу з сигарети – складний внутрішній стан, нервозність;
- нахил голови вбік – пробудження інтересу;
- швидкий нахил чи поворот голови вбік – бажання висловитись;
- постійне відкидання волосся, яке нібито заважає, з чола – неспокій;
- явне прагнення спертись на що-небудь чи притулитись до чого-небудь – відчуття складності та неприємності моменту, нерозуміння того, як викрутитись із існуючого становища (опора підвищує впевненість у собі).

5. Інтонація голосу

Голос доволі точно повідомляє присутнім про актуальний стан людини (про її переживання, ставлення до фактів, самопочуття, а часто – й про темперамент, риси характеру).

Вловити емоції об'єкта (гнів і смуток – легше, ревність і нервозність – складніше) дозволяє тон його голосу.

У стані тривоги чи нервового напруження в партнера дещо змінюється і голосовий тембр. Цей факт використовують в безконтактних зразках «детектора брехні».

Розшифровуючи повідомлення, звертайте увагу і на силу, і на висоту голосу:

- *явно високий* – ентузіазм, радість, недовіра;
- *високий, у широкому діапазоні сили, тональності й висоти* – страх і гнів;

- надмірно високий, пронизуючий – занепокоєння;
- м'який і приглушений, зі зниженням інтонації до кінця кожної фрази – горе, смуток, втома;
- форсування звуку – напруга, обман.

6. Особливості лексики

Найбільше про внутрішній психоемоційний стан людини може розповісти аналіз її зв'язної мови: як в ній розставлені логічні наголоси, як швидко вимовляються слова, як будуються фрази, чи є відхилення від норми (невпевнений чи неправильний підбір слів, обривання фраз на півслові, зміна слів, поява слів-паразитів, зникнення пауз ...). Водночас:

- швидка мова – очевидна схвильованість чи занепокоєність чим-небудь, велике бажання переконати чи умовити когось, розмова про особисті труднощі;

- повільна мова – втома, пригнічений стан, горе;
- мова з великою кількістю пауз – невпевненість;
- поява особливої «гладкості» мови – збудження;
- лаконічність і рішучість мови – очевидна впевненість;
- заїкання – напруження чи обман;
- невпевненість у підборі слів – невпевненість у собі чи

намір несподівано здивувати чимось;

- поява мовних недоліків (повторення чи викривлення слів, обривання фраз на півслові ...) – безсумнівне хвилювання, але іноді й бажання обманути;

- поява в мові пауз, що заповнюються словами-паразитами («ну...», «так би мовити»..., «е»...) – невпевненість та ускладнення у вираженні думки, пошук виходу із ситуації;

- вклинення зменичувально-лагідних суфіксів («ясенько»...) – емоційне та фізичне напруження;

- зростання кількості тривіальних наборів слів, що вимовляються швидше, ніж зазвичай – емоційне збудження, напруга;

- скупість у словах – образа;

- постійне переривання інших – напруга;

- перехід внутрішньої мови в зовнішню («думки в голос») – надмірне хвилювання.

7. Мимовільні реакції

Ці реакції зазвичай погано піддаються контролю (хоча різними прийомами намагаються їх маскувати) і тому доволі інформативні.

Деякі з них виявляють при апаратній діагностиці обману, що здійснюється приладами, відомими під узагальнювальною назвою «детектор брехні (поліграф)».

Стандартне читання цих реакцій таке:

- *почервоніння обличчя (іноді плямами)* – сором, гнів;
- *збліднення обличчя* – страх, ознака провини;
- *розширення зіниць* – інтерес, задоволення, згода, сильний біль;
- *посилення пульсу на венах рук чи артеріях шиї (посмикування краватки на шиї через активне серцебиття...)* – тривога, страх, сором, обман;
- *зниження частоти пульсу* – підвищена увага;
- *швидке та поверхнєве дихання* – внутрішня напруга;
- *коротке дихання через ніс* – злість;
- *порушення дихання, спазматичні рухи горла та рефлексне ковтання слини* – тривога, сором, обман;
- *пересихання в роті (облизування губ, спрага ...)* – страх, обман;
- *раптове оголення зубів* – ознака ярості, агресивність;
- *тремтіння (в пальцях рук та ніг, м'язах обличчя...)* – внутрішня напруга, страх, обман;
- *скреготіння зубами* – сильна нервозність, стрес, відсутність можливості здійснити задумане.

8. Фоновий настрій

Запропонована прив'язка зовнішніх виявів до того, що індивід фактично переживає, неповна і не зовсім надійна, оскільки кожна людина унікальна.

Усвідомлення своєї сили (впевненість у собі). Стабільна пряма поза, доповнена виставленим підборіддям, руки водночас можуть: зціплюватись за спиною, розміщуватись на стегнах, засо-

вуватись у кишені при залишенні великих пальців ззовні, активно демонструватись кисті рук, водночас як великі пальці розміщуються за поясом ... «Осідлання» стільця, чи незграбне закидання однієї ноги на підлокітник крісла. Руки іноді закладаються за голову або ж з'єднуються кінчиками пальців при розведенні долонь. Очі майже прикриті повіками, так що дивитись доводиться, закидаючи назад голову. Усмішка з приспущеними бровами. Рішучість і лаконічність мови. Скупість у передачі ділової інформації та «марнотратство» фактурою при встановленні контакту. Підвищена зацікавленість проблемами, цілями й обов'язками інших.

Усвідомлення своєї слабкості (відсутність впевненості в собі). Надмірна жестикуляція, а також прибирання рук за спину з захопленням однією рукою зап'ястя іншої; прагнення спертись на що-небудь чи притулитись до чого-небудь. Посмішка в поєднанні з припіднятими бровами. Сумніви в підборі слів.

Внутрішня напруга. Скутість у позах і рухах, прагнення спертись чи притулитись до чого-небудь, перехрещені гомілки ніг при сидінні. Щосили зціплені між собою руки, занадто часте збивання попелу з сигарети. Зміна тембру голосу, форсування звуку, раптові спазми гортані, скреготіння зубами, заїкання, невідповідний до ситуації сміх, постійне перебивання інших. Збільшення кількості шаблонних фраз, промовляємо швидше, ніж звичайно, нехтування мовними паузами, використання в мові слів з лагідними та зменшувальними суфіксами.

Ворожість. Відсування від партнера, стискання кулаків при схрещених руках, відвертання всієї голови назад та обривання сторонньої мови. Пильний і стійкий погляд в очі з різко зменшеними зіницями. В можливому варіанті погляд «скоса» з приспущеними бровами, чоло нахмурене, кутики губ опущені.

Нервозність і невпевненість. Метушливість, часта зміна поз, надмірна жестикуляція, рух рук впоперек тіла (взяти чи поправити щось), покусування нігтів, відкидання волосся, що нібито заважає, з чола, посилена міміка рота, покусування губ. Високий і пронизливий голос, швидка мова, промова думок вголос, пітливість.

Гарний настрій (позитивні емоції). Посмішка на обличчі, активна жестикуляція, розширені зіниці, розстебнутий піджак, бадьоре насвистування мелодії, пускання диму від сигарети вгору, комунікабельність.

Поганий настрої (негативні емоції). Хо́да з воло́чінням ніг, помітно звужені зіниці, погляд спрямований до землі. Пускання диму від сигарети донизу, уповільнена мова, похму́ре мовчання, роздратований голос. Чіпля́ння до зовсім безвинних слів і провокування на конфлі́кт, ворожі́сть, неконтактність.

9. Мікроколивання настрою

Якщо до цього були розглянуті типові вияви більш чи менш стійкого фонового психоемоційного настрою людини, то тепер ми приділимо увагу автоматичним реакціям об'єкта на раптовий подразник (слово, вчинок, ситуація). Як і завжди, до уваги беруть або набір із запропонованих нижче ознак, або єдиний, але характерний для конкретного суб'єкта, відгук:

– *задоволення, прийняття* – значно розширені зіниці, активно розпливчаста посмішка і мелодійний голос;

– *незадоволення, відраза* – звуження зіниць, різкі удари ногою по землі чи повітрю;

– *зацікавленість* – схилення голови набік, погляд «скоса», супроводжений водночас посмішкою чи дещо припіднятими бровами;

– *сором'язливість* – закривання, а також опускання і відведення очей, почервоніння обличчя (іноді плямами), посилений пульс, простежуваний по венах рук чи артеріях шиї, ускладнення дихання, пітливість;

– *недовіра* – складання рук на грудях, почісування пальцем носа, відведення та повернення погляду назад;

– *несхвалення та незгода* – покачування головою із боку в бік, збивання «ворсинок» з одягу, схрещування рук на грудях, суттєві мовні паузи;

– *обман* – відведення погляду вбік і вниз, почісування повік пальцем і розтирання долонею потилиці, прикривання рота рукою в момент мови, «блукаючі очі», часте моргання, пересихання в роті (ковтання слини, облизування губ, справа), ковтальні рухи горла, проблеми з диханням, посилення пульсації крові, помітні у венах рук чи артеріях шиї, пітливість, тремор у м'язах тіла (пальцях кінцівок, фрагментах обличчя), виникнення в діалозі мовних недоліків

на зразок повтору слів чи обривання фраз на півслові (перед брехнею), форсування гучності мови, а також заїкання та покашливання;

– *страх* – помітно виражене збліднення обличчя, пересихання в роті, проявлення биття пульсу, тремор у пальцях рук і м'язах обличчя, «урчання» у животі, високий голос, «метушливість» погляду очей.

Висновки та рекомендації

Оволодіння методами візуальної діагностики потребує розвитку таких якостей, як спостережливість, об'єктивність, критичність в оцінках, моральна чистота, обережність у використанні отриманих результатів. Потрібно також розуміти, що пізнання людини за допомогою методів візуальної діагностики дає змогу скласти лише загальну психологічну картину, яка допомагає поліцейському в ситуаціях спілкування та взаємодії.

Якщо навчитися «читати» жестикуляцію інших людей, ви зможете розпізнати, щирі вони чи брехливі, як ставляться до вас – дружньо чи вороже. Потрібно також пам'ятати, що і ваші співрозмовники можуть спостерігати за вашою поведінкою. Мову жестів зазвичай можна назвати мовою дружнього приваблення. Але в нашому житті трапляються ситуації, коли жести людей починають означати прямо протилежне. Тому потрібно навчитися читати негативні сигнали.

Необхідно враховувати такі функції невербальної поведінки особистості:

- створення образу партнера по спілкуванню;
- вираження якості й зміни взаємин партнерів по спілкуванню, формування цих відносин;
- уточнення, зміна розуміння вербального повідомлення, посилення емоційної насиченості сказаного;
- підтримка оптимального рівня психологічної близькості між особами, які спілкуються;
- є індикатором актуальних психічних станів особистості;
- є показником статусно-рольових відносин.

Мимовільно виникаючі у людей реакції суто індивідуальні й добре читаються лише при відмінному знанні партнера. Нерозу-

міння цього моменту здатне призвести до самообману в пізнанні іншої людини.

Оцінюючи персональну експресію, до уваги беріть не лише біологічні (природні) відмінності, а й вплив традицій, виховання, середовища і загальної життєвої культури. Усвідомлювати варто і фоновий стан (настрій) індивіда, і його реакцію на певний, так званий виникаючий стимул (зондаж, вчинок, ситуацію...).

Враховуйте, що значно чіткіше ніж у чоловіків проглядаються наявні емоції у жінок, які зазвичай легко зчитуються.

Успішність у маскуванні своїх почуттів залежить від особливостей особистості (*холерику це складніше, ніж флегматику ...*), від об'єктивних обставин (*раптовості, значущості, ...*) та досвіду людини, що сприймає.

При стимулюванні особистісних почуттів для більшої переконливості всі експресивні засоби переважно застосовують у надлишку. Не забувайте цей факт, оцінюючи відвертість інших людей і намагаючись зображати свої переживання.

Візьміть до уваги, що емоціями людини керує права півкуля головного мозку, а логікою та мовою – ліва. Крім того, кожна з цих півкуль координує свою завжди протилежну сторону тіла. Тому все те, що людина намагається продемонструвати іншим, відображається на правій половині її тіла, а те, що вона насправді переживає, – на лівій.

1. Александров Д. О., Андросюк В. Г., Казміренко Л. І., Кондрацьєв Я. Ю., Юхновець Г. О. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції: навч.-метод. посібник. К.: НАВСУ, 2003. Ч. 1. Професійно-психологічна підготовка працівників оперативних підрозділів. 123 с.

2. Александров Д. О., Андросюк В. Г., Казміренко Л. І., Кондрацьєв Я. Ю., Юхновець Г. О. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції: навч.-метод. посібник. К.: НАВСУ, 2003. Ч. 3. Психологічне забезпечення переговорної діяльності. 102 с.

3. Абрамович С. Д. Мовленнєва комунікація: підручник для студентів вищих навчальних закладів. К.: Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 438 с.

4. Бараненко Б. І. Психологія оперативно-розшукової діяльності: загальна частина: навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. Луганськ: РВВ ЛІВС, 2003. 272 с.

5. Барко В. І., Ірхін Ю. Б., Морозова Т. Р., Никифорчук Д. Й., Ніколаюк С. І. Психологічне супроводження оперативно-розшукової діяльності в органах внутрішніх справ: навч. посібник. К.: КНТ, 2007. 96 с.

6. Барко В. І., Ірхін Ю. Б., Підюков П. П. Розвиток комунікативних умінь керівників міліції та вирішення конфліктів (психолого-педагогічний аспект): навч. посібник. К.: Київський юридичний ін-т, 2005. 120 с.

7. Бахин В. П. Тактика-професіоналізм и мастерство при общении: учеб. пособие. К., 2006. 116 с.

8. Бедь В. В. Юридична психологія: навч. посібник. К.: Новий Світ, 2009. 334 с.

9. Морозов О. М. Психологія особистості: оперативна аудіовізуальна діагностика: навч. посібник. К.: Паливода А. В., 2008. 328 с.

10. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування: навч. посібник. Х.: НФаУ, 2011. 132 с.

11. Пам'ятка працівника Національної поліції України: Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / уклад. І. В. Клименко, Д. В. Швець, О. О. Євдокімова, Я. С. Посохова. Х.: ХНУВС, 2017. 52 с.

4. ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ НЕІНСТРУМЕНТАЛЬНОЇ ТА ІНСТРУМЕНТАЛЬНОЇ ДЕТЕКЦІЇ БРЕХНІ В ПРАКТИЦІ ДІЯЛЬНОСТІ ОПЕРАТИВНИХ СЛУЖБ ПОЛІЦІЇ

В основі злочинної діяльності завжди є таємниця та брехня. Скоюючи злочинні дії, злочинець намагається завоювати довіру, замаскувати свої справжні наміри і цілі, залучаючи до скоєння протиправних дій інших осіб.

У разі затримання з метою уникнення кримінальної відповідальності та зниження ступеня своєї вини підозрюваний завжди намагається використовувати якомога більше способів введення в оману працівників поліції, вдаючись до брехні. Також через різну мотивацію обманувати можуть і свідки, і потерпілі.

Зазвичай перекручування обставин підозрюваним задля уникнення кримінальної відповідальності здійснюється за допомогою таких прийомів:

- замовчування, прикриття, виключення із повідомлення окремих елементів події, власних дій чи дій інших осіб;
- доповнення опису придуманими деталями чи елементами, які додають події потрібний відтінок;
- перестановка і зміщення фактів у описі окремих фрагментів події, а саме: місця, часу, послідовності та їх взаємозв'язку;
- заміна окремих елементів на інші, придумані обставини і деталі.

Тому обізнаність працівників оперативних підрозділів із прийомами виявлення брехні та нещирості поведінки підозрюваних є запорукою успішної діяльності у розслідуванні й розкритті злочинів.

Важливу роль у виявленні неправдивої інформації відіграє детекція брехні, що є сукупністю методів, які допомагають визначити достовірність і правдивість інформації.

Психологічні аспекти детекції брехні розглядаються в контексті таких основних підходів:

1. *Емоційний підхід у детекції брехні* пов'язаний із виникненням певних емоційних переживань, що супроводжують обман (почуття провини, страх викриття, хвилювання, сором або ж радість та піднесення у разі вдалого обману). В такому підході потрібно розмежовувати стресові переживання й емоції, що супроводжують брехню, для об'єктивної оцінки співрозмовника як носія певного типу правдивої-неправдивої інформації. Проте є певна категорія осіб, для яких брехня – норма поведінки і вони переживають справжнє задоволення та піднесення під час передачі неправдивої інформації, оскільки це вселяє їм відчуття значущості, впливовості, контролю над ситуацією та людьми.

2. *Вольовий підхід у детекції брехні* зосереджений на вмінні контролювати свої вияви, щоб не бути викритим у неправдивій інформації. Однак не завжди легко проконтролювати весь спектр реакцій, що сигналізують про брехню. Зважаючи на те, що особа, яка обманює, надміру намагається приховати свої реакції, то дуже часто її може видавати напруженість і неприродність.

3. *Когнітивний підхід у детекції брехні* ґрунтується на активному вияві мисленневих процесів. Брехня – це особливий вид когнітивної діяльності, що потребує активізації мислення й уваги, пам'яті та уваги. Тому «що і як?» говорить особа відображає специфіку її мисленневих процесів, а сукупність успішного чи неуспішного перебігу цих процесів під час конструювання брехні відображається у вербальному повідомленні, оскільки мовлення як пізнавальний процес є чітким відображенням мислення. Як наслідок, швидкість і результативність перебігу пізнавальних процесів у мовленні сприяє викриттю чи прихованню брехні.

Неінструментальна детекція брехні (мовленнєві висловлювання, емоції, міміка, пантоміма, кінесика)

1. Детекція брехні за вербальними ознаками

Вербальними каналами у детекції брехні є слова, висловлювання та їхнє емоційне забарвлення. З метою діагностики правдивості-неправдивості висловлювань використовуються певні критерії їх аналізу (див. табл. 4).

Оцінка правдивості–неправдивості висловлювань

Критерії оцінки висловлювання	Правдиві висловлювання	Неправдиві висловлювання
1	2	3
<i>Компетентність і обізнаність</i>	Не обмежуються знаннями й обізнаністю. Формуються не лише на основі особистого досвіду, а й фактів з інших джерел (свідчення людей, інформація із ЗМІ тощо)	Обмежені досвідом, кваліфікацією та освіченістю людини, а також здатністю до фантазування. Можуть формуватися на типових варіантах дій, що є в реальному житті, кіно, літературі
<i>Мовна характеристика висловлювань</i>	Формулюються «своїми словами», відображаючи світогляд особи, її життєвий досвід та освіту	Неправдиві мовні конструкції зазвичай обтяжені складною термінологією, з використанням словникового запасу, не характерного людині відповідно до її досвіду, освіти
<i>Унікальність висловлювань</i>	Правдиві судження завжди індивідуалізовані та унікальні, в них більше деталей, подій і дійових осіб	Неправдиві висловлювання схематичні, стереотипні, позбавлені конкретики та деталей, часто може виникати відчуття, що колись про них чули
<i>Емоційна насиченість і переконливість висловлювань</i>	Правдиві висловлювання завжди супроводжуються сильними емоціями і переконливістю. Таку особу складно переконати або змінити її погляд	Неправдиві мовні конструкції менш емоційні. Такі емоції мають інсценований характер, штучно демонструються людиною. Людина, яка обманює, намагається переконати, апелюючи до інших осіб, що є підтвердженням її дій та вчинків
<i>Невідповідність висловлюваннях</i>	У правдивих судженнях часто є невідповідність і незбігання, оскільки вони відображають факти реального, повного суперечностей, життя	Усі факти неправдивих висловлювань «ідеальні» та «приглажені», що свідчить про неправдивість інформації

<i>Продовження таблиці 4</i>		
1	2	3
<i>Рольова позиція</i>	У правдивих висловлюваннях виявляється особиста позиція людини, не відштовхуючись від соціальної ролі	Неправдиві мовленнєві конструкції наповнені позицією «стороннього спостерігача»
<i>Невизначеність і неконкретність зв'язків</i>	Немає	Часто є невизначеність і неконкретність зв'язків
<i>Надмірна точність</i>	Немає	Є
<i>Позитивна інформація про себе</i>	Не характерна, наявна різноманітна інформація за змістом	Є
<i>Ухилення від відповіді на пряме запитання</i>	Немає	Є
<i>Неодноразове повторення тих самих тверджень</i>	Твердження не повторюються	З метою впливу на співрозмовника твердження часто повторюються
<i>«Обмовки»</i>	Немає	Часто є у мові

За С. І. Симоненко процес оцінки повідомлень як неправдивих відбувається в 3 етапи:

I етап – оцінка конкретності тексту повідомлення (наявність у тексті різних деталей, на основі яких формується гіпотеза про правдивість – неправдивість висловлювання).

II етап – пошук підтверджувальних фактів (переключення на інші аспекти поведінки з метою пошуку підтверджувальних фактів);

III етап – остаточна оцінка (володіючи арсеналом аргументів, спостерігач робить висновок про правдивість – неправдивість висловлювання).

Якщо ж брати до уваги висловлювання, то також важливими є голосові забарвлення вербального повідомлення. Найбільш яскравими маркерами брехні є паузи. Паузи можуть бути або тривалими, або навпаки дуже частими. Насамперед варто брати до уваги паузи перед відповіддю на конкретні запитання. Ознаками брехні можуть бути мовні помилки: використання сполучників, «гм», «ну», «е», «е-е», повтори «я, я, я...», зайві склади.

Наявність цих голосових ознак обману свідчить, з одного боку, що особа не продумала лінію поведінки заздалегідь, а з іншого – неочікуваність запитань певного змісту. Страх викривання спричиняє високий рівень психічного напруження і хвилювання в результаті чого зростає тривога і відповідно збільшується кількість мовних помилок і пауз.

Емоційні зміни в голосі також вказують на наявність і переживання певних емоцій. Так, досліджено, що під час переживання страху і гніву висота голосу зростає, а при відчутті суму і печалі навпаки знижується. Боязнь викриття неодмінно відображається на звукових характеристиках голосу, проте не варто будь-які зміни в голосі інтерпретувати як свідчення обману, а ретельно їх аналізувати.

Також підозрювані, часто використовуючи захисні механізми, можуть приховати свою вину. З-поміж найвикористовуваніших захисних механізмів виокремлюють дисоціацію, проєкцію, виправдання, ідентифікацію.

Дисоціація використовується для відволікання від прямих запитань. Підозрюваний може говорити про що завгодно тільки не про зміст справи. Інколи вони можуть мовчати і концентруватися на якомусь об'єкті, створюючи враження виснаженості. Використовуючи проєкцію, підозрюваний демонструє вороже налаштування на оточення. Він проєктує свою вину на оточення, водночас переживаючи роздратування й агресію і поводить дуже неадекватно, коли чує найменші натяки на свою вину.

Виправдання полягає у спробі виправдати наміри злочину підозрюваним, а не свої дії. Також це супроводжується звинуваченням жертви злочину в створенні умов для скоєння злочину.

Ідентифікація пов'язана з ототожненням себе як повністю позитивної і невинної особи та намагання переконати в цьому оточення. Такі особи демонструють надмірну впевненість у собі та завищену самооцінку.

Беручи до уваги всі згадані вербальні вияви брехні, особливості поведінки та захисні механізми, американські психологи-криміналісти виокремлюють найтипівіші види брехунів:

- *Панічний брехун.* Такі особи брешуть, оскільки не здатні перенести приниження власної гідності в колі близьких і знайомих. Зізнання для них – це удар по самолюбству.

- *Професійний брехун.* Це тип людей, які обманюють постійно: на роботі, вдома, незважаючи на ситуацію.

- *Брехун із спортивного інтересу.* Для такого типу людей брехня – це виклик. Кожна нова людина викликає стійке бажання обманути її. Такі люди брешуть на всіх рівнях, починаючи від батьків, закінчуючи незнайомими людьми.

- *Садистський брехун.* Брехня – це єдина його зброя, тому така особа ніколи своїм зізнанням не задовольнить слідство. Вони часто грають роль «невинної особи», створюючи ілюзію несправедливого процесу оперативної діяльності, які хибно оцінюють дії невинної особи.

- *Етнологічний брехун.* Особа, якій подобаються допити і вона отримує насолоду від ухиляння.

- *Психопатичний брехун.* Особи, які ніколи не шкодують про скоєння злочину. В них майже непомітні зовнішні вияви вини, вони бездоганні актори, які здатні обманути працівників поліції.

Загалом основними вербальними ознаками брехні є ухиляння від відповідей на прямі запитання, наявність тривалих пауз між запитанням і відповіддю, прохання про повторення запитання з метою затягування часу і придумування «кращого» варіанту відповіді, «рваність» мови, незакінчені речення, велика кількість обіцянок і запевнень у своїй непричетності до злочину, використання великої кількості займенників і обтічних слів, нечітке проговорювання відповідей (бурмотіння, відповідь «під ніс»), непослідовність у висловлюваннях.

2. Невербальна детекція брехні

Невербальна детекція брехні (профайлінг) – це комплексна методологія оцінки і прогнозування поведінки за конкретними маркерами зовнішності та поведінкових реакцій. Зазвичай невербальна детекція охоплює аналіз міміки, жестикуляції, поведінкових реакцій. Завдяки успішному використанню інструментарію профайлінгу можливе попередження неправомірних дій, виявлення злочинців і загалом допомога у діяльності правоохоронним органам.

Наведемо коротку характеристику детекції брехні за невербальними виявами.

Обличчя є цінним джерелом інформації про правдивість – неправдивість повідомлень. Обличчя транслює два повідомлення: що брехун хоче сказати і що він хоче приховати.

Спостерігаючи за співрозмовником, зазвичай ми не акцентуємо на природі походження жесту, зокрема мімічного. Оратор жестикулює або свідомо, або робить це несвідомо. Результат виявленого невербального руху залежить не від того, який сигнал відправив співрозмовник, а від того, який сигнал ми сприйняли. Стежачи за діями, часто люди не розрізняють основних знаків від випадкових, адже випадкові значно інформативніші, оскільки суб'єкт не сприймає їх як знак і не намагається нівелювати.

Вираз обличчя найкраще за будь-які комунікативні засоби здатен виконувати функцію універсальної людської мови, що є засобом комунікації з моменту зародження людства і сприяє взаємопорозумінню між народами, які розмовляють різними мовами.

У кожної людини розвинені групи лицьових м'язів, які майстерно керують поведінкою рота, губ, очей, носа, чола, щелепи, створюючи разом величезну кількість виразів, що сукупно називається мімікою. За оцінкою П. Екмана, обличчя людей здатні відтворити більше десяти тисяч різних виразів.

Отже, міміка – це еволюційно закріплена сигнальна система, що спеціально призначена для зовнішнього виявлення почуттів, які переживає людина під час спілкування. Обличчя наче екран відображає динаміку всіх актуальних переживань людини, що створює основу нашого суб'єктивного сприйняття повідомленого.

У процесі еволюції формування в людини такого захисного механізму, як брехня, формує механізми приховання мімічних виявів емоцій, надто у випадках, коли їй не вигідно показувати свої почуття загалом. Тому обличчя кожної людини одночасно може говорити правду й обманювати, демонструвати те, що особа хоче показати, і ховати те, що не бажає висвітлювати. Істинні й оманливі мімічні вияви можуть легко змінювати одні одних або бути у різних частинах обличчя одночасно. Такий дуалізм лицьової експресії частково пов'язаний із подвійним управлінням мімічними м'язами центральною нервовою системою, тому їх скорочення може бути і свідомим, і мимовільним. Завдяки дії мимовільних механізмів мімічна експресія може показувати:

- яку саме, негативну чи позитивну емоцію переживає особа;

- відчуває вона дві чи більше емоцій одночасно;
- яка сила почуття, що переживає особа.

Наявність свідомих виявів мімічної експресії значно ускладнює картину.

Окрім емоційних переживань, м'язи обличчя виконують й інші рухи, які не мають нічого спільного з емоціями, з-поміж них вирізняють:

- мімічні жести-ілюстратори, які підсилюють мовлення і акцентують ритм висловлювання. Найчастіше це різноманітні рухи бровами;

- мімічні жести-емблеми, які схожі на емоційні вирази обличчя, однак є абсолютно свідомими і не несуть емоційного навантаження. Найчастіше використовуються емблеми радості, здивування і відрази;

- мімічні жести-адаптери, які переважно стосуються переживання негативних емоцій або стану дискомфорту іншої природи (наприклад, покусування чи облизування губ, надування щік чи корчення гримас).

Частіше можна помітити змазані вирази, оскільки суб'єкт встигає зрозуміти, що відображено на його обличчі, і старається приховати іншим виразом. Найпоширенішим способом маскування є усмішка. Іноді вирази обличчя змінюються так швидко, що неможливо зрозуміти, яку емоцію переживала особа. Однак наявність змазаних виразів свідчить про те, що людина щось приховує. Змазаний вираз триває довше, ніж мікрОВИРАЗ, і, хоч він не дає цілісної картини, добре помітно факт переривання.

Тимчасом потрібно пам'ятати, що відсутність мікро- та змазаних виразів не є ознакою чесності, так само як і їхня наявність може свідчити про емоційну нестабільність чесних людей.

Зазвичай мімічні вияви істинно актуальних емоцій тривають у межах 5–10 секунд. Якщо цей процес триває довше, то це означає, що найімовірніше є сильна емоція, яка відображається також і в жестах, і в голосі, і в змісті повідомленого. Якщо ж ознак сильних емоцій немає, то подовжена експресія не є відбитком істинно актуальної емоції, а є симульованою демонстрацією почуттів, які не переживає суб'єкт.

На обличчі людини вирізняють три діагностичні зони: верхню – це чоло та брови, середню – очі та ніс, і нижню – це губи та підборіддя.

Негативні емоції, такі як незадоволення, відрaza, антипатія, страх і гнів змушують людину напружуватися, що відображається і всередині тіла, і зовні. Обличчя одночасно демонструє низку ознак напруження: скорочення м'язів обличчя, розширення крил носа, звуження очних щілин, стискання губ, тремтіння тощо. Якщо уважно придивитися, то можна помітити додаткові ознаки, такі як фіксацію погляду, напруження шийних м'язів, повну відсутність нахилу голови. Особа може і не говорити, однак добре помітно, що мозок цієї людини зайнятий обдумуванням якихось негативних запитань.

Якщо ж суб'єктом оволодів страх, то можна чітко помітити його вияви на обличчі. Брови зазвичай припідняті вгору і зведені досередини, зменшуючи відстань між ними. Дуги брів випрямлені зі зовнішнього боку. Брови страху зазвичай супроводжуються невеликими зморшками на чолі, що виявляються в середній його частині. Доповнюють картину страху очі: це відтворюється підняттям верхньої повіки з відкриттям білкової ділянки над зіницею та напруженням нижньої повіки, яка може закривати нижню ділянку зіниці. Водночас рот може відкриватися, губи залишаються напруженими.

Незважаючи на те, що є характерні зміни в кожній із трьох зон обличчя під час гніву, допоки ці зміни не відбулись у всіх зонах, складно зрозуміти, що насправді відчуває особа: гнів чи ні. Основними виявами гніву є опущені та зведені до купи брови, напружені повіки, з-під яких тяжіє пильний, пронизливий погляд. Рот напружений і стиснутий із розтягнутими або опущеними кутиками, або розкритий так, ніби людина кричить. Насправді гримаса гніву може супроводжуватися лише кутовим рухом країв брів донизу. Одночасне зведення брів до перенісся утворює вертикальні зморшки між ними. Горизонтальні зморшки на чолі під час виявів гніву не утворюються, а якщо такі є, то природа їхнього утворення – час.

Отже, під час гніву опущені нахмурені брови, це переважно супроводжується яскравим виразом очей і рота, іноді гнівні брови можуть виявлятися і на порівняно спокійному обличчі, що означає відсутність гніву. Зокрема, такий мімічний супровід може бути притаманний особам, які дещо роздратовані або їхній гнів є на початковій стадії виявлення, або людина перебуває в серйозному

настрої, зосереджена на чомусь чи сфокусована на певному напрямі. Якщо вияв гнівних брів був короткочасним, то це може бути мімічним акцентуванням суб'єкта, що виокремлює деякі слова чи репліку.

Наступною негативною емоцією, у відображенні якої відіграють активну роль ніс та рот, – є відраза. Під час переживання відрازی верхня губа буде припіднятою, тоді як нижня може і припідніматись, і опускатись, ніс зморщується, нижні повіки припіднімаються, а брови опускаються донизу. Крім того, що сильніше виражена відраза, то більше зморщений ніс. Зміна вигляду нижніх повік спровокована припідніманням щік, це зумовлює примружування очей, що викликає безліч маленьких зморшок попід ними.

Зазвичай мімічний вияв емоції є коротким спалахом, що триває не більше секунди, використання емоційної емблеми триває декілька секунд. Якщо суб'єкт використовує мімічний вияв відрازی для обману, то відтворення триватиме набагато довше. Деякі люди використовують елементи мімічного відтворення (зморщений ніс чи підняття верхньої губи) для акцентування на окремих словах чи реченнях. Схоже з насупленням брів чи підняттям їх у гримасі смутку мімічна рухливість обличчя виконує роль жестикулювання руками, розставляючи акценти на окремих словах чи фразах. І мало кому відомо, чому деякі люди використовують міміку замість жестикуляції, – а це може бути виявом психіки індивіда, або результатом несвідомого наслідування когось близьких, або наслідком фізіологічних особливостей.

Очі також є цінним джерелом інформації, оскільки виступають чітким бар'єром почуттів, їхню рефлекторну поведінку складно проконтролювати. Очі здатні передавати інформацію п'ятьма способами, три з яких викривають обман.

Завдяки роботі навколоочних м'язів змінюється форма повік, що збільшує чи, навпаки, зменшує видиму частину білка та зіниці, міняючи водночас у співрозмовника загальне сприйняття оратора. Однак ці вияви можуть бути і ознаками правдивих емоцій, і елементами обманної маски, адже роботу м'язів можна пригнічувати свідомо. Іншим джерелом інформації, яке дає нам очі, є напрямок погляду. Якщо погляд спрямовано донизу, це ознака суму, вб'ік – відраза, вниз і вб'ік – провини чи сорому. Проте брехун, відчуваючи провину за свою брехню, намагатиметься не відводити погляду або

ж навіть демонструватиме ознаки «чесного погляду», дивлячись прямо в очі.

Якщо перед особою раптом виникає подразник, що починає їй подобатись, то її зіниці помітно розширюються, а якщо ні, то навпаки – звужуються. Загальновідомо, що свідомо контролювати зміну діаметру зіниці неможливо, реакція на подразники відбувається майже миттєво, тобто за долі секунди. Якщо людина збуджена, захоплена чи здивована, її очі відкриваються більше, якщо ж навпаки – примружують. Цей рефлекс обумовлений тим, що, розкриваючи ширше очі, особа дає змогу мозку отримати більше візуальної інформації, і якщо мозок вважатиме цю інформацію загрозовою, то зіниці одразу звужуться. Якщо максимального звуження зіниць буде недостатньо, то суб'єкт почне примружуватися, підсвідомо захищаючись.

Якщо під час розмови співрозмовник раптом примружує очі, то це означає, що йому не подобається сказане. Незадоволення і сумнів одразу виявляється за допомогою очей. Таке часто спостерігається під час ділових зустрічей, однак ділові партнери не усвідомлюють, що їм послано відповідні сигнали незгоди чи незадоволення.

Будь-яка зміна розміру очей унаслідок примружування чи звуження зіниць – це ознака підсвідомої блокуючої поведінки. Численні форми «блокування погляду» настільки поширені у невербальному репертуарі, що їх часто просто не помічають або ж ігнорують.

Блокування очей відбувається за допомогою різних способів, це можна спостерігати під час трагічних подій або в разі передчуття загрози. Люди можуть закривати очі кистю руки чи ховати ціле обличчя за якимось предметом.

Незважаючи на те, що блокування погляду асоціюється зі сприйняттям негативної інформації, що викликає внутрішній дискомфорт, вона також може слугувати ознакою невпевненості. Якщо співрозмовник продемонстрував таку ознаку, то найімовірніше оратор повідомив інформацію, яка збентежила його.

Однією з ознак емоційного напруження є частота моргання. Звичайно, часто моргати можна і навмисно, однак зазвичай зміна частоти свідчить про емоційне збудження. Сукупність цих двох ознак (частота моргання та розширення зіниць) може свідчити про

захоплення, гнів чи страх, тому явною ознакою вони стають тоді, коли факт підвищеного емоційного збудження підтверджує статус брехуна.

Під час спілкування з суб'єктом може з'явитися ще одна ознака – рум'янець. Зазвичай це ознака збентеження, сором і, можливо, провини. Тобто рум'янець свідчить, що брехун збентежений чи присоромлений своєю поведінкою, або ж намагається приховати факт свого збентеження. Обличчя також червоніє і від гніву. Є гіпотеза, що і рум'янець і почервоніння обличчя спричинені розширенням периферичних судин шкіри. Протилежністю почервонінню є блідість, що є ознакою контрольованого гніву, а також страху. Блідість може виявлятися навіть за відсутності інших ознак.

Назагал П. Екман виокремлює три основні способи фальсифікованого виразу обличчя: асиметрію, тривалість і несвоєчасність емоційної картини.

Під час асиметрії емоція виявляється на одній половині обличчя дещо сильніше, ніж на другій, вони важко помітні, однак часто зустрічаються. Асиметрія з'являється лише тоді, коли вираз обличчя є зумисне фальшивим, зробленим «на замовлення». Тобто, якщо під час розмови у суб'єкта виявляється багато асиметричних виразів обличчя, то ймовірно це сфабриковані, нещирі емоції. Проте варто пам'ятати, що наявність асиметрії не завжди є доказом нещирості, так само як і її відсутність. Можливо, вона просто не була помічена. Спіратися треба на кілька ознак обману, вирази облич'я повинні супроводжуватися голосовими інтонаціями, жестами та словами.

Другою ознакою того, що особа говорить неправду, є тривалість. Як зазначалось раніше, істинні реакції виявляються короткими спалахами по кілька секунд, часто змінюючись одна за одною. Якщо тривалість реакції становить більше десяти секунд, це однозначно фальшива реакція, якщо ж більше п'яти, то ймовірність зчитування фальшивої емоції доволі висока. Винятком є шалена лють, глибока депресія чи екстаз.

Поява і зникнення емоційних виявів на обличчі можуть бути і різкими, і поступовими, що прямо залежить від умов середовища. Скажімо, кожен із нас може легко зобразити радість, витиснути зі себе посмішку, однак правдоподібно прив'язати її появу і зникнення з тонкощами контексту дуже складно, саме це видає

її фальш. Несвочасність виразу обличчя стосовно мови, інтонації чи рухів тіла є наступною ознакою обману.

Незважаючи на впевненість багатьох людей у тому, що вони можуть легко контролювати вираз свого обличчя, насправді зробити їм це не так просто. Людське обличчя малює численні мімічні ознаки, одні з яких висвітлюють приховані почуття, інші вказують на факт приховання чогось, ще інші – свідчать про фальшування виразу. Не кожен емоційний вираз підходить на роль маски, проте брехун швидше використає маску, ніж приховає емоції, оскільки її реалізація суб'єктивно видається легшою.

Наприклад, найпростіший і найпоширеніший спосіб маскування – це посмішка, яку часто застосовують для приховання негативних емоцій, однак забувають, що посмішка прикриває нижню половину обличчя, залишаючи відритими для читання очі й верхню частину.

Є також немімічні ознаки емоцій, такі як сухість у роті й облизування губ. Мабуть, немає такої людини, яка б ніколи не відчувала сухості в роті під час сильного хвилювання. Це пов'язано з надлишковою кількістю адреналіну, що пригнічує роботу слинних залоз. Тому несвідоме облизування губ співрозмовником може свідчити про його схвилюваність. А залежно від контексту бесіди – це може бути наслідком його нещирості.

Невербальна мова є продуктом діяльності підсвідомості, а підсвідомість брехати не вміє. Крім того, вона не знає, що таке відтінки, контексти чи подвійний зміст, тому невербальні ознаки відображають істинне ставлення оратора і до того, що він розповідає, і до слухача.

Наприклад, зустрівши неприємну для вас людину, що б ви з ввічливості їй не говорили, ваше тіло обов'язково видасть правдиве ставлення, оскільки автоматично запуститься програма поведінки – реакції уникнення. Тобто дії, які записані на підсвідомості, з високим рівнем достовірності відображають те, що характерно для поведінки певної людини в конкретній ситуації. Навчившись правильно оцінювати невербальні комунікативні ознаки, можна довідатися не лише те, що у співбесідника «на язичку», а й що у нього «на думці». Адже спроба приховати свою провину чи обман лягає на брехуна важким когнітивним тягарем, створюючи дискомфортні обставини в спілкуванні.

Вважається, жестикуляція має тенденцію передувати певним мовленнєвим актам, з чого випливає, що процес побудови мовлення на внутрішньомовленнєвій стадії формування розпочинається одночасно з жестовим. Є взаємозв'язок між інтонаційним і кінетичним відтворенням. Переважно жестикуляція з'являється тоді, коли суб'єкт відчуває утруднення у правильному підборі слів під час викладення своїх думок. Рухи верхньої частини тіла використовуються для полегшення і регулювання процесу обміну інформацією під час спілкування.

Заразом може виникати низка кінетичних рухів, які суб'єкт використовує для приховання інформації та контролю за своїм мовленням. На основі аналізу жестів можна визначати, в яких моментах у оратора виникають труднощі, які емоції він переживає. Кількісний аналіз може бути показником рівня емоційного збудження. Встановлено, що жестикулювання збільшується, якщо оратор домінує над слухачем, або коли не відчуває зворотного зв'язку, або тема розмови для нього є важливою, складною для розуміння чи емоційною.

Найправдивішою ділянкою тіла, що здатна розкривати істинні помисли співрозмовника, є ступні ніг. Спілкуючись, більшість людей акцентують на верхній частині співбесідника і не завжди спостерігають за нижньою, незважаючи на те, що найкраще блефувати й обманювати допомагає така частина тіла, як обличчя.

Ступні допомагають зрозуміти, коли люди раді вас бачити, а коли краще залишити їх у спокої. Якщо дві особи розмовляють між собою і є необхідність приєднатися до бесіди, то варто зауважити на розташування ступні. Якщо їхні ступні, а заодно і тулуби повернуться до особи, котра приєдналась до бесіди, значить, її раді бачити і готові долучити до гурту. Якщо ж обоє співрозмовників лише злегка повернуться корпусами тіл, це свідчить про небажаного гостя у їхній розмові. Адже коли суб'єкт під час обману відчуває небезпеку, його тіло автоматично відхиляється, оскільки природою закладено так, що люди завжди відвертаються від того, що їм не подобається або від чого вони не отримують задоволення. Так і ступні направлятимуться у бік найближчого виходу, якщо розмова буде неприємною для співбесідника.

Аналогічною ознакою є захват руками колін. Якщо руки у співрозмовника є на колінах, значить, ним володіє бажання

закінчити розмову. Такий сигнал може підсилюватися нахилом тулуба вперед.

Найпоширенішим жестом ступень є форма територіальної поведінки, що широко використовується під час переживання стресових ситуацій, відчуття загрози і демонструється для відновлення контролю над ситуацією та своєю територією. Розставлені широко ноги під час бесіди свідчать про серйозні розбіжності в поглядах і можливість конфронтації. Що більше зростає напруга в спілкуванні, то ширше розставлятиме ноги співбесідник. Така позиція використовується для формування домінантності під час спілкування, змушуючи співрозмовника підкоритися. Якщо в момент розмови у суб'єкта змінюється покачування ноги підскакуванням, це означає, що в розмові опитуваний почув небезпечне (неприємне) для себе запитання. Зауважуючи на такий жест, з людини можна витягти факти, які вона намагається приховати.

Велику роль у діагностиці обману відіграє положення тіла співрозмовника. Вирізняють чотири основні позиції, а саме: нахил уперед вказує на уважність особи, однак надмірний нахил уперед може означати агресивність; відхилення тулуба назад або повертання його вбік вказує на відмову у відповіді або появу негативних емоцій у спілкуванні; розширення грудної клітки, розправлення плечей вказує на надмірну гордість, зарозумілість і чванливість; опущення плечей із нахилом до переду може свідчити про зневіру особи або глибоку депресію.

Окрім того, зазвичай чесні люди використовують тіло як ілюстратор, що відображається у сталому, відкритому вертикальному положенні. Вони дещо нахилені до переду, з яскраво вираженою зацікавленістю до теми розмови. Тимчасом брехуни показують закриту оборонну позицію, що виявляється у схрещуванні рук або ніг, відкиданням тулуба назад або витягуванням своїх ніг уперед задля збільшення відстані між собою та співрозмовником; або ж вони обирають позицію переможеного, опускаючи плечі та схиляючи підборіддя до грудей.

Якщо суб'єкт не має можливості відхилити назад свій тулуб, а зміст розмови має неприємний для нього характер, то він використовуватиме свої руки або інші предмети в ролі бар'єра. Супроводження таких жестів стиснутими кулаками і сильним притисканням рук до тіла засвідчують неприязнь і готовність до вияву агресії.

Жінки захищають свій тулуб ретельніше, ніж чоловіки, насамперед коли почуваються незахищеними, хвилюються або є обережними. Для захисту вони схрещують руки на животі чи під грудьми, або розміщують одну руку впоперек, притримуючи лікоть іншої. Чоловіки використовують бар'єри менш помітно, для цього вони можуть поправляти годинник, підтягувати манжети або рухати запонки. Крім того, чоловік може довше поправляти вузол краватки, що дає змогу йому прикривати вентральну частину грудної клітки та шию.

Отже, як бачимо, руки так само, як і ноги, виконують захисну функцію, що забезпечує виживання організму, вони дають достатньо достовірну інформацію, допомагаючи відтворювати повну емоційну картину співрозмовника, його думок і намірів.

Скажімо, якщо особа відчуває страх, напруження чи образу, її руки будуть розташовуватися вздовж тулуба або прикривати груди. Така тактика допомагає захиститися від реальної чи потенційної загрози, захищаючи тіло людини та стримуючи від реальних необдуманих дій. Якщо співрозмовник грається предметами чи стукає пальцями по столу, найімовірніше його щось бентежить. Недовіра до співрозмовника або намагання його обманути може відобразитися у доторках пальців до щок, носа чи кутиків губ, перебирання волосся. Якщо ж під час розмови оратор демонструє відкриту позицію рук, долоні яких розміщені догори, це демонстрація щирості та доброзичливості.

Руки аналогічно, як і ноги, слугують для захоплення території. Цікавим є те, що чим впливовіший і впевненіший у собі суб'єкт, тим більшу територію він захоплюватиме. Утвердження доміантної позиції або демонстрація незгоди може відобразитися положенням рук на боках.

Індикацією адаптерного жесту брехуна є його невідповідність голосовому повідомленню. Потрібно розуміти, що для нещирої людини розмова поступово набуває напруженого характеру. Через напруження тіло готується до боротьби або втечі, чого фізично зробити неможливо. Відбувається мимовільний сплеск енергії, зниження якого супроводжується додатковою діяльністю. Наприклад, розмова може перебігати з такими поведінковими особливостями, приміром:

- постукування пальцями рук чи ступнями;

- неспокійні рухи тіла;
- гра з об'єктами;
- розмахування ногами;
- підтягування шкарпетки;
- випрямлення одягу;
- знімання уявного волокна з одягу;
- споглядання на нігті на руках тощо.

Аналізуючи всю гаму поведінкових особливостей людства, потрібно пам'ятати, що виявити брехню надзвичайно складно. Більшість людей здатні ідентифікувати нещирість із ймовірністю не вище 60%. На жаль, дуже часто сигнали, що їх передає опитуваний і які сприймаються співбесідником як ознаки обману, насправді є свідченнями стресу, який переживає оратор у момент озвучення інформації. Уважно спостерігаючи за співрозмовником, аналізуючи сигнали його невербальної поведінки, дозволивши тілу розповісти про те, що він думає, відчуває чи планує зробити, з'являється можливість виявляти обман.

Інструментальна детекція брехні (детекція брехні за допомогою поліграфа)

Спеціальне психофізіологічне дослідження із використанням комп'ютерного поліграфа – це складна і багатоетапна процедура, яка має свою структуру й органічно пов'язані елементи.

Процедура проведення поліграфологічного дослідження повинна слідувати певним правилам і вимогам:

- добровільна участь у дослідженні;
- виключення будь-якого тиску на досліджуваного;
- попереднє обговорення запитань, що пропонуватимуться досліджуваному;
- варіанти відповіді на запитання тільки «так» або «ні»;
- проведення дослідження тільки поліграфолог-досліджуваний;
- задавання запитання кілька разів і відповідно реєстрація показників (переважно 3 рази);
- проведення дослідження тільки спеціалістом поліграфологом.

Основна сфера застосування і проведення поліграфологічних тестувань визначення ступеня причетності до встановлених прихованих обставин.

Особливого значення в межах поліграфологічного дослідження набуває неінструментальна детекція інформації за допомогою вербальних і невербальних каналів особистості. Фіксація жестів, голосу, особливостей міміки, мовних маркерів, зокрема і виявів вегетативної нервової системи дають змогу роботи висновки про правдивість інформації, яку повідомляє особа.

До вегетативних і фізіологічних реакцій, що фіксуються за допомогою поліграфа, належать:

- зміни частоти і ритму пульсу;
- зміни кров'яного тиску;
- зміни в ритмі дихання;
- зміни в електрокардіограмі;
- зміни в електоренцефалограмі.

Завдяки аналізу отриманої інформації за вищезгаданими каналами поліграфолог має змогу сформувати для себе уявлення про досліджуваного, виявити ризики, а також, ґрунтуючись на отриманій інформації, обрати власну стратегію поведінки стосовно конкретної особи під час дослідження на поліграфі.

Так, під час тестування на поліграфі та проведення передтестової бесіди, інформативним каналом для оцінки особливостей емоційних реакцій особи і виявлення неправдивих відповідей є невербальні поведінкові вияви, оскільки вони пов'язані з психічними станами й є засобом їх відображення. Невербальні канали слугують показником прихованих індивідуальних і соціальних характеристик особистості.

За допомогою них поліграфолог «поміж рядків» може прочитати індивідуальні вияви згаданих реакцій. Невербальні сигнали є проєкцією всіх несвідомих та прихованих імпульсів і слугують додатковим потужним інформативним джерелом під час тестування.

На першому етапі поліграфологічного дослідження – підготовчому, який полягає в отриманні необхідної інформації про подію, яка стала приводом для перевірки, спеціаліст ретельно ознайомлюється не тільки із інформацією про факт події, осіб, що будуть проходити тестування, та обставини вказаної події,

а й обирає методичну основу, формати тестів, тактичні прийоми для проведення дослідження. Одним із важливих завдань цього етапу є добір додаткових інструментів детекції брехні, які є в арсеналі поліграфолога і визначення тактичних особливостей проведення такого дослідження.

До додаткових інструментів під час проведення таких перевірок потрібно було б віднести фізіогномічний аналіз та використання додаткових спеціальних знань психолога під час проведення передтестової бесіди.

Наступним етапом після підготовчого є етап безпосереднього проведення тестування із допомогою поліграфа. Цей етап повинен складатись із декількох підетапів, які дають змогу найбільш якісно вирішити обрані завдання в межах оперативної діяльності та розслідування.

Висновки та рекомендації

Цінність застосування методів неінструментальної та інструментальної детекції брехні є безсумнівною, оскільки полегшує встановлення неправдивої інформації та її основних маркерів у конкретної особи, а також дає змогу визначати особливості емоційного реагування на «значущий» і «травматичний» матеріал, ознайомитися з базовими сценаріями і картиною світу особистості та її ключовими особистісними якостями.

Завдяки якісному «зчитуванню» вербальних і невербальних стимулів працівники оперативних підрозділів у процесі професійної діяльності можуть переформувати тактику спілкування та поведінки, що забезпечить правильну спрямованість у взаємодії з особами, що вчиняють неправомірні дії.

Також правильне «розшифрування» невербальних сигналів дає змогу інтерпретувати поведінку особи та вести контроль за істинністю висловлювань.

Важливе значення стосовно вивчення невербальних виявів має дослідження жестикуляції, фізіономіки (зовнішнього вигляду, рухів обличчя та інших частин тіла), окулесики (погляду, виразу очей), кінесики (міміки, рухів тіла, жестів, пози, ходи), просодики (голосу, інтонації, пауз) та проксемики (дистанції, простору, відстані).

Так, аналізуючи вербальну інформацію, працівники оперативних підрозділів повинні зауважувати на особливості мовленнєвих конструкцій. Зазвичай неправдиві висловлювання ґрунтуються на нетиповому (відповідно до освіти, досвіду) для особи словниковому запасі, вони менш емоційні, наповнені апелюванням до сторонніх осіб, формулюються із позиції спостерігача, містять велику кількість невизначених і неконкретних зв'язків, обмовок, часто повторюються певні твердження, а також спостерігається часте ухиляння від відповіді, насамперед на прямі запитання.

Також промовистими показниками брехні є паузи (дуже тривалі або навпаки часті). Потрібно зауважувати на паузи перед відповіддю на конкретні запитання. До важливих ознак брехні належить використання сполучників, «гм», «ну», «е», «е-е», повтори «я, я, я...», зайві склади. Також важливими маркерами брехні є прохання про повторення запитання з метою затягування часу і придумування «кращого» варіанту відповіді, «рваність» мови, незакінчені речення, велика кількість обіцянок і запевнень у власній непричетності до злочину, використання великої кількості займенників і обтічних слів, нечітке проговорювання відповідей (бурмотіння, відповідь «під ніс»), непослідовність у висловлюваннях.

Працівникам оперативних підрозділів особливу увагу потрібно зосереджувати на міміці обличчя, оскільки воно є потужним віддзеркаленням неправдивої інформації. Наявність змазаних рухів м'язів обличчя і вимушеної усмішки є показниками нечесності. Також окрему увагу варто звернути на діагностичні зони обличчя, такі як чоло та брови, очі та ніс, губи і підборіддя.

Переживання негативних емоцій (незадоволення, відраза, страх, гнів) відображаються через скорочення м'язів обличчя, розширення крил носа, звуження очних щілин, стискання губ, тремтіння, фіксацію погляду, напруження шийних м'язів, повну відсутність нахилу голови.

Особи, які говорять неправду, характеризуються типовими рухами брів, як правило, вони припідняті вгору і зведені досередини, зменшена відстань між ними, а дуги випрямлені зі зовнішнього боку.

Очі також є цінним джерелом інформації, це стосується розміру зіниць і напрямку погляду (погляд, спрямований донизу, – це

ознака суму, вбік – відрази, вниз і вбік – провини чи сорому). Проте часто брехун може демонструвати ознаки «чесного погляду», дивлячись прямо в очі.

Примружування очей свідчить про незадоволення інформацією, яку отримує людина. Зміна частоти моргання також є свідченням емоційного збудження, гніву чи страху і підтверджує те, що людина говорить неправду.

Також ознакою брехливості є рум'янець на обличчі, оскільки він переважно відображає збентеження, сором або провину. Загалом основними способами фальсифікованого виразу обличчя є асиметрія, тривалість і несвочасність емоційної картини.

Немімічними ознаками емоцій, що супроводжують брехню, є сухість у роті та облизування губ, оскільки стресовість ситуації спричиняє різке зростання хвилювання і, як наслідок, вищезгадані реакції.

Особа, яка під час спілкування грається предметами чи стукає пальцями по столу, найімовірніше виявляє збентеження, напруження та схвильованість, що можуть свідчити про неправдиву інформацію, яку вона повідомить.

Не варто оминати увагою такі частини тіла, як тулуб і ступні, оскільки особа під час обману, відчуваючи небезпеку, автоматично відхиляється, а ступні спрямовує в бік найближчого виходу.

Щодо розташування рук, якщо вони є на колінах, то це свідчить, що особа хоче завершити розмову. Такий сигнал може підсилюватися за допомогою нахилу тулуба вперед.

Використання знань і навиків профайлінгу в діяльності працівників оперативних підрозділів сприятиме ефективній діагностиці емоційного стану учасників кримінального процесу, встановленню емоційного та психологічного контакту з ними та створенню передумов для виявлення рівнів протидії, а також підвищення ефективності впливу на поведінку учасників кримінального провадження.

Застосування інструментальної детекції брехні за допомогою поліграфа дає змогу знизити коло підозрюваних і причетних до злочинних дій, визначити роль в організації, підготовці та вчиненні певного злочину, оцінити достовірність інформації, що дає підозрювана особа, здобути оперативно значущу інформацію, отримати фактичні дані, матеріали докази та інші відомості для своєчасного

проведення оперативно-розшукових дій із метою виявлення, припинення, запобігання й розкриття злочинів.

-
1. Альбрехт У. Мошенничество. Луч света на темные стороны бизнеса. СПб., 1995. 400 с.
 2. Байрамкулова З. М. Невербальные коммуникации в структуре современных избирательных политических технологий. Владикавказ, 2013. 144 с.
 3. Варламов В. А. Компьютерная детекция лжи. М., 2010. 949 с.
 4. Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации. М., 2007. 282 с.
 5. Знаков В. В. Психология понимания правды. СПб., 1999. 281 с.
 6. Использование полиграфа в борьбе с преступностью: реалии сегодняшнего дня. *Актуальные проблемы специальных психофизиологических исследований и перспективы их использования в борьбе с преступностью и подборе кадров: сборник трудов Юбилейной Десятой международной научно-практической конференции.* Краснодар, 2009. С. 66–71.
 7. Калька Н. М., Цивінська М. В., Зубач І. М. Детекція брехні у спілкуванні: соціально-психологічний аспект: навч.-метод. посібник. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 120 с.
 8. Князев В., Варламов Г. Полиграф и его практическое применение. М., 2012. 859 с.
 9. Князев В. «Детектор лжи» на страже истины. М.: Принт-Центр, 2009. 360 с.
 10. Невербальное поведение как составляющая имиджа. URL: <http://psyfactor.org/lib/image3.htm>
 11. Лабунская В. А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). Ростов/н-Д: Изд-во Ростов. ун-та, 1986. 580 с.
 12. Наварро Д., Карлинс М. Я вижу. о чем вы думаете. Мн.: Попури, 2009. 336 с.
 13. Неверова Т. А. Техники оценки достоверности информации на основе анализа вербальной коммуникации: методические рекомендации. М., 2015. 130 с.
 14. Оглоблин С. И., Молчанов А. Ю. Инструментальная «детекция лжи». Академический курс. М., 2004. 464 с.
 15. Павлова А. В. Вербальные и невербальные способы манипулирования в дискурсе и возможности их классификаций по различным

основаниям. *Международный журнал АСТА LINGUISTICA* (Германия). 2014. Vol. 8. С. 27–35.

16. Ратинов А. Р. Феноменология лжи. Судебно-психологический взгляд. *Юридическая психология: сб. научных трудов*. М., 1998. С. 103–104.

17. Симоненко С. И. Психологические основания ложности и правдивости сообщений. *Вопросы психологии*. 1998. № 3. С. 78–84.

18. Фрай О. Ложь. Три способа выявления. Как читать мысли лжеца, как обмануть детектор лжи. СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2006. 284 с.

19. Шаповалов В. О. Методика психологической достоверности показаний в юридической практике. К.: Освита Украины, 2015. 60 с.

20. Штерн В. Изучение свидетельских показаний. *Проблемы психологии. Ложь и свидетельские показания*. 1922. Вып. 1. С. 49–56.

21. Щербатых Ю. В. Искусство обмана. *Популярная энциклопедия*. М.: Эксмо, 2006. 720 с.

22. Экман П. Психология лжи. Обмани меня, если сможешь. Питер, 2010. 161 с.

5. ОСНОВНІ МЕХАНІЗМИ СПІЛКУВАННЯ ОПЕРАТИВНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЇХ ЕФЕКТИВНОЇ РЕАЛІЗАЦІЇ

Оперативно-розшукова діяльність як різновид професійної діяльності є ключовою для працівників кримінальної поліції. Оперативно-розшукові заходи становлять близько 35% робочого часу працівників зокрема: обшуки (14%), виїзди на місце події (6%), на затримання (15%). У працівників деяких оперативних підрозділів значну частину робочого часу (до 60%) займають комунікативні складові. Міжособистісна комунікація оперуповноваженого складається з опитування свідків, потерпілих, підозрюваних, засуджених, бесіди з експертами, роботи з конфіденційними та іншими інформаційними джерелами.

Важливим напрямом у оперативно-розшуковій психології є вивчення особливостей професійної комунікації. Під час її застосування збирається значна частина оперативно значущої інформації. Поліцейський має опитати громадян за їхньою згодою, тимчасово або постійно конфіденційно співпрацювати з громадянами на засадах добровільності, допомогти входженню в злочинну групу негласному працівникові оперативного підрозділу тощо.

За цих умов ефективність діяльності оперативного працівника залежить від уміння професійно спілкуватися з різними категоріями громадян, встановлювати та підтримувати з ними довірливі взаємини. Комунікація є важливим інструментом у роботі оперуповноваженого. Вона охоплює всі аспекти людської поведінки. За типом своїх службових обов'язків оперативні працівники взаємодіють не тільки за допомогою слів, а й ставлення до людей. Оперуповноважений поліції має розуміти людей. Здатність розуміти людей – це не обов'язково погоджуватися з ними.

Професійне спілкування оперативного працівника поліції – це складний багатоаспектний процес взаємин та взаємодії, що супроводжує оперативний контакт. Він потребує сприйняття, розуміння і практичного застосування соціально-психологічних механізмів.

Оскільки оперативно-розшукова діяльність є сукупністю актів співробітництва та протиборства, актуальною є проблема вдосконалення майстерності спілкування. Для успішного спілкування оперативних працівників із різними категоріями громадян доцільно зауважувати на: освітній та інтелектуальний рівень, вік, професію громадянина, пояснювати суть проблеми на тому рівні, який є найбільш доступним для конкретної особи, не зловживати важкозрозумілими професійними термінами.

Основні принципи професійного спілкування оперативних працівників: знання мети; наявність певної інформації (цілеспрямованої, вірогідної, своєчасної, достатньої, доступної); мотивація співбесідника; вибір оптимальних умов і форм комунікації; налагоджений зворотний зв'язок; результативність.

Комунікативний контакт. Важливе значення для результативності професійного спілкування має встановлення комунікативного контакту, що сприятиме розвитку довірливих взаємин та отриманню оперативно значущої інформації, необхідної для розкриття злочину.

Комунікативний контакт – це процес встановлення та підтримки взаємної зацікавленості й симпатії один до одного. Перше враження формується на основі сприйняття: зовнішнього вигляду людини; її експресивних реакцій (міміки, жестів, пози, ходи); голосу, мови; уважного ставлення до співрозмовника; загальної культури контактора.

Особливості людини та культура її поведінки, безумовно, впливають на цей процес. Не завжди вдається порозумітися із співрозмовником. Тому вміння справляти потрібне враження, викликати довіру та симпатію є надзвичайно важливим для діяльності оперативного працівника. Цьому не складно навчитися! Якщо нам приємно спілкуватися з людиною, майже завжди вона відчуває те саме. Однак якщо розмова вимушена, виникають тривалі паузи, то й нашому партнерові по спілкуванні так само незручно. Комунікативним контактом називається процес спілкування, коли обом партнерам приємно продовжувати розмову, вони позитивно ставляться одне до одного й можуть та хочуть сприймати інформацію одне від одного. Розмова є легкою й невимушеною, досягнуто взаєморозуміння й відтак можна правдиво обговорити будь-які питання.

Для встановлення контакту доцільно використовувати сім основних правил ефективної комунікації оперативника.

Перше правило: під час спілкування – усміхайтесь і в жодному разі не будьте похмурим або байдужим. М'яка, легка та привітна усмішка роззброїть співрозмовника й допоможе вам налагодити контакт. Запропонований оперативним працівником стиль спілкування завжди зумовлює відповідну манеру спілкування й у співрозмовника. Отож, якщо оперативник буде позитивним і доброзичливим, відповідно стиль спілкування співрозмовника згодом підлаштується під нього. Щира, доречна усмішка триває лише мить, а в пам'яті інколи залишається назавжди.

Друге правило: для людини звук її імені є найсолодшим і найважливішим звуком людської мови. За ім'ям зазвичай звертаються найближчі для особи люди. Перед тим, як перейти до відвертого, особистого спілкування доцільно назвати ім'я людини. Особа без імені – це людина без власного «Я», вона безлика. Оперативні працівники мають сформувати вміння запам'ятовувати імена. Для цього треба запам'ятати ім'я людини. Бажано повторити ім'я одразу після того, як ви його почули, можна декілька разів під час розмови.

Третє правило: виявляйте щирий інтерес до співрозмовника. Кожна людина – це маленький усесвіт, який надзвичайно цікавий за своєю життєвою історією й абсолютно неповторною долею. Кожна людина заслуговує на увагу та розуміння.

Четверте правило: будьте хорошим слухачем. Заохочуйте інших розповідати вам про себе та про те, що їм цікаво. Професія оперуповноваженого потребує володіння основними складовими професійної комунікації: здібністю передавати інформацію (що становить близько 40% цього процесу) та здібністю сприймати інформацію (що становить близько 60% зазначеного процесу). Вислухайте людину спокійно й уважно, допоможіть їй виговоритися, зацікавлено підтримуючи розмову. Однак пам'ятайте народний вислів: «Слово – це срібло, мовчання – золото». Є французьке народне прислів'я: «Розумний говорить мало, але змістовно, дурний багато, але без змісту». Відповідно, скеровуйте спілкування до обраної мети. Вміння слухати інших – це велике мистецтво. Оперативний працівник поліції, який вислуховує інших і приділяє увагу змісту їх висловлень, дає змогу цим людям упорядкувати й уточнити свої думки.

Правило п'яте: кажіть людям приємне та хороше про них. Компліменти повинні бути щирими, підкреслювати справжні чесноти людини над іншими та не мати іронічного підтексту. Намагання побачити й підкреслити в людині її сильні сторони формує фундамент для успішного процесу спілкування.

Шосте правило: адекватно споглядайте на співрозмовника. Величезне значення для встановлення контакту під час професійного спілкування має погляд оперативного працівника поліції. Саме з погляду розпочинається контакт. Відповідність погляду до змісту та духу комунікації формує всю стратегію спілкування. *Погляд* – це найсильніший компонент спілкування. Вміння витримати погляд є наслідком особливого тренування оперативного працівника поліції. Людина, яка дивиться у вічі співрозмовнику, викликає довіру. Вміння першим не відводити погляд – ознака сильної, рішучої особистості. Під час зустрічі люди обов'язково коротко дивляться один одному в очі. Цей перший погляд – «проба на довіру». Щирість у цьому швидкому погляді означає доброзичливе ставлення. Якщо співрозмовник затримує погляд, то робить це з метою пригнітити людину. Якщо затримує погляд і супроводжує це кивком голови, то це може означати згоду та довіру. Якщо ж співрозмовник відводить очі у паузі, то це вірогідно означає, що він не все сказав і просить не перебивати його.

Досвідчені оперативні працівники радять зауважувати під час контакту на блиск очей у погляді співрозмовника. Він свідчить про енергійність, шарм, магнетизм людини. Тьмяні очі – ознака буденності, сірості особи. Доцільно вмотивувати, зацікавити людину, щоб її погляд «загорівся». Ясний, відкритий погляд – характеризує впевненість, спокій особи, «скляний» – напругу, стурбованість. Надзвичайно інформативною є спрямованість погляду, його виразність, динаміка очей завжди віддзеркалюють стан нервової системи. Дослідження свідчать, що якщо людина скаже навіть невинну неправду, очі її миттєво втрачають фокус.

Правило шосте: відчувайте та доповнюйте емоції співрозмовника. Ефективність комунікативного контакту оперативного працівника залежить від його здатності до емпатії та рефлексії.

Емпатія – це процес співпереживання. Здатність відчути та перейняти емоційний стан співрозмовника. Комунікативна майстерність оперативного працівника поліції полягає у здатності «вжив-

лення» у почуття й емоції співрозмовника, «начебто» сприймаючи їх як свої. Під час емпатійного спілкування руйнуються особистісні бар'єри, зазвичай розмова є відкритою та відвертою. Однак процес емпатії потребує від оперативного працівника значного емоційного виснаження, психологічного навантаження, що може негативно вплинути на стан його здоров'я. Тому дуже важливо, щоб процес емпатії під час професійного спілкування не впливав на глибинні пласти психологічного стану оперативного працівника.

Рефлексія у спілкуванні – це здатність уявляти себе на місці іншої людини та подумки програвати за неї певні ситуації. Рефлексія – це не просто знання, розуміння іншого, а взаємовідображення у спілкуванні, змістом якого є суб'єктивне відтворення внутрішнього світу співрозмовника. Здатність оперативного працівника до рефлексії полягає в умінні подумки поставити себе на місце іншої людини, розуміти дохідливість свого впливу на співрозмовника.

Отже, емпатія та рефлексія оперативного працівника є важливими механізмами взаємопроникнення у спілкуванні. Результатом здатності оперативного працівника до рефлексивного спілкування є його вміння у мовній практиці використовувати понад двадцять відтінків інтонації, зокрема: весело, по-діловому, задумливо, здивовано, застережливо, з докором, жорстко, по-дружньому, сумно, лагідно, впевнено тощо. За допомогою тонального забарвлення слів оперативний працівник поліції ефективніше впливає на емоції та розуміння співрозмовника. Інтонаційна мова діє дуже переконливо, вона є надзвичайно дохідливою. Інтонування мови підкреслює перехід від однієї думки до іншої, від проблеми до її вирішення. Мистецтвом спілкування оперативного працівника називають мистецтвом бути іншою людиною.

Комунікативний бар'єр. Оперативний працівник під час професійного спілкування повинен зауважувати на можливість виникнення комунікативних бар'єрів, які «перекручують» трансльовану інформацію.

Комунікативний бар'єр – це перешкода на шляху інформації між співрозмовниками. Це бар'єри фізичні (простір, час, дистанція); соціальні (підкреслення переваги свого соціального статусу); естетичні (несприйняття співрозмовником естетики зовнішнього вигляду) тощо. Опишемо головні можливі бар'єри під час спілкування у роботі оперативного працівника поліції.

Інформаційне перевантаження. Люди здатні сприймати й обробляти обмежену кількість інформації. Якщо інформація, з якою ми працюємо, перевищує наші можливості для її сприйняття, ми відчуваємо інформаційне перевантаження. Висловлювання довгими реченнями (понад 15 слів), надмірна швидкість подачі слів (понад 2,5 слова за секунду), недоказовість фактів – усе це створює когнітивні (змістові) труднощі. Якщо ж у нас є більше інформації, ніж ми можемо обробити, ми зазвичай або обираємо найцікавішу інформацію, або ж ігноруємо її. Результатом є втрачена інформація та неефективне спілкування. Щоб не допускати перевантаження, треба обмежувати потік вхідної інформації відповідно до ваших можливостей.

Емоції, які має отримувач інформації у момент її одержання, впливають на те, як він інтерпретуватиме цю інформацію. Одна й та ж сама інформація, яку ви отримали, коли були роздратовані та коли були щасливі, найвірогідніше може бути інтерпретована по-різному.

Мова. Слова мають різне значення для людей. Одні й ті ж слова мають різне значення для кожної людини. Цей бар'єр найчастіше виникає тому, що ми зазвичай виходимо з того, ніби «всі розуміють, як я», а проте правильніше було б сказати інше: «Усі розуміють у власний спосіб». Для уникнення цього бар'єра, треба говорити максимально просто й заздалегідь вважати на однакове розуміння ключових слів або ж роз'яснювати розуміння вагомих понять на початку розмови. Це значно поліпшує якість спілкування.

Фільтрування – це навмисне викривлення інформації тим, хто її передає, для того щоб ця інформація видавалася привабливішою тому, хто її отримує. Фільтрування часто відбувається, коли є велика різниця в статусі між співбесідниками. Застереження, щоб інформація не погіршила емоційний стан слухача змушує співбесідника її викривлювати.

Ще одним менш усвідомлюваним нами бар'єром щодо ефективного спілкування є вибіркове сприймання, тобто коли сприймається те, що хочеться почути. Зазвичай людина із різноманіття інформації відбирає те, що для неї має найбільше значення, часто залишаючи поза увагою іншу, не менш важливу інформацію. З-поміж найпоширеніших різновидів вибіркового сприйняття є такі.

«Гало-ефект» – коли робиться загальний висновок про особу чи про те, що вона каже, на основі тільки одного показника (зовнішнього вигляду, статусу тощо). Зазвичай люди більш схильні довіряти інформації, почутій від осіб, які мають привабливий зовнішній вигляд (акуратну зачіску, випрасуваний одяг тощо) та мелодійно-проникливий голос.

Ефект схожості. Є дуже слухний вислів: «Ми віримо в те, у що хочемо вірити». Під час спілкування, коли у співбесідників переважно збігаються погляди, у них виникає ефект «спорідненості душ». Люди зазвичай постійно шукають підтвердження своїм поглядам і помічають все, що їм суперечить. Дуже складно думати погано про людину, якщо вона схожа на нас (думками, відчуттями, симпатіями тощо).

Переважно співбесідник позитивно поставиться до інформації, що надходить від людини, яка схожа на нього, і не дуже довірятиме інформації, що надходить від людини, яка є його антиподом. Але для усвідомлення найбільш об'єктивної інформації треба бути відкритим до будь-яких джерел інформації. Головне, щоб вона відповідала дійсності.

Стереотипи. Коли ми робимо висновок про особу чи те, що вона каже, ґрунтуючись на тому, до якої групи ця особа належить, ми застосовуємо стереотип. Це можуть бути етнічні чи національні групи, групи за віком або статтю чи будь-які інші. Якщо ми, незважаючи на суть інформаційного повідомлення, робимо висновок тільки за тим, що його відправник належить до якоїсь групи, ми позбавляємо себе можливості дізнатися більше.

Отже, бар'єри – це те негативне, що знижує ефективність спілкування та взаємодії між людьми. І саме профілактиці виникнення та подолання бар'єрів повинен приділяти значну увагу оперативний працівник, якщо він хоче мати тривалий успіх. Саме це мав на увазі Г. Форд, коли писав: «Мій секрет успіху полягає в умінні розуміти погляд іншої людини й дивитися на речі під різними кутами зору».

Одним із найважливіших навиків спілкування оперативного працівника є його здатність до *слухання*.

Слухання складається з двох основних етапів: первинний аналіз звукового сигналу та його «механічна» обробка; смислова інтерпретація.

На першому етапі здійснюється перекодування звукового сигналу в «розумові образи». Тут важливу роль відіграє слухова здатність людини. На другому етапі відбувається лінгвістичний аналіз, розшифровка сенсу, тобто усвідомлення повідомлення. Не випадково в українській мові, як і в інших мовах, є два дієслова, що позначають зазначені дії, – слухати і чути (hear-listen, hören-vernehmen тощо). Чути, тобто володіти слуховою здатністю, ще не означає вміння слухати те, що кажуть.

Уміння слухати – одне з основних умінь, яке розвиває мистецтво спілкування оперативного працівника. Це вміння є одним із критеріїв професійної комунікативності оперативного працівника. Під час спеціальних досліджень встановлено, що при сприйнятті мови на слух людина в середньому досягає тільки 25%-ного рівня ефективності за десять хвилин. Навіть у звичайних бесідах слухач засвоює в середньому не більше 60–70% того, що говорить співрозмовник. Уміння слухати – насамперед вміння слухати так, щоб ваш співрозмовник хотів вам розповідати, говорив відкрито та із задоволенням, а вміння чути – це вміння чути саме співрозмовника, а не різні свої міркування щодо сказаного ним. Чути саме те, що сказано, суть сказаного, інколи чути не сказане – почуття людини.

Слухання – це активний процес, воно передбачає бажання почути, увагу до співрозмовника. Слухання – це один із основних механізмів професійного спілкування оперативного працівника, який найбільшою мірою потребує постійного вдосконалення. Назвемо головні недоліки процесу слухання оперативного працівника:

- 1) бездумне сприйняття звуків, коли мова є лише глом для будь-якої діяльності;
- 2) уривчасті сприйняття, коли інтерпретуються тільки окремі частини усної мови;
- 3) аналітична вузькість сприйняття, тобто невміння критично проаналізувати зміст повідомлення і встановити зв'язок між ним і фактами дійсності.

Процес слухання передбачає залучення механізмів заохочення розповідача продовжити розмову. Якщо співрозмовник розуміє, що партнер його уважно слухає, цікавиться його розповіддю, він переважно охоче розповідає. Відповідно, спілкування доцільно розпочати з позитивної, доброзичливої тематики, щоб людина розслабилася та врівноважилася. Англійці вважають, що зазвичай

неофіційне спілкування бажано розпочинати з теми про: погоду, політику, спорт.

Будучи співрозмовником, оперативний працівник може своїми реакціями заохочувати або не заохочувати співрозмовника до певної поведінки. Про міру зацікавленості слухача ми можемо дізнатися з його поведінки: людина яка слухає, має інший вигляд, аніж та, яка не слухає. Можна виокремити такі елементи поведінки, за якими робимо висновок про те, слухають нас чи ні: погляд; міміка; поза, рухи тіла й жестикуляція; відстань між співрозмовниками; заохочувальні репліки.

Погляд. Напрямо погляду та рух очей передають співрозмовникові величезну кількість інформації про наш стан. Для того, щоб утвердити нашого партнера в бажанні говорити, ми можемо заохочувати його поглядом. Дуже важливим знаком, що свідчить про нашу готовність вести розмову, є контакт очей з очима співрозмовника. Сталий візуальний контакт із тим, хто говорить, не лише свідчить про зацікавленість, а й надихає співрозмовника продовжувати, що, своєю чергою, допомагає слухати його ще уважніше.

Міміка. Ми можемо передавати співрозмовникові своє позитивне ставлення за допомогою виразу обличчя.

Пози та жести. Поза може висловлювати бажання або небажання слухати чи спілкуватися. Коли ми трохи нахилилися вперед до співрозмовника й схвально дивимося на нього, ми тим самим передаємо йому: «Я зацікавлений». Якщо ж ми недбало розвалюємося на стільці чи повертаємося спиною до співрозмовника, то показуємо, що незацікавлені в спілкуванні.

Відстань і розташування стосовно одне одного. Дистанція, на якій відбувається комунікація, може полегшувати або утруднювати спілкування. Якщо ж ми перебуваємо на занадто близькій відстані, співрозмовник може відчувати дискомфорт, оскільки ми втручаємося в його інтимну зону.

Мінімальні заохочувальні репліки. Простий спосіб заохочення розповідача полягає в тому, що слухач інколи реагує на розповідь такими репліками, як: «Авжеж!», «Це ж як?», «Справді!», «Розумію вас», «Продовжуйте, я вас слухаю...». Такі відповіді є запрошенням говорити вільно й невимушено. Вони допомагають висловити схвалення, інтерес і розуміння.

Використання цих нескладних прийомів слухання зазвичай називають активним слуханням. Таке слухання підбадьорює співрозмовника, допомагає йому висловитися чітко та створює у нього враження, що його слова цікаві й зрозумілі. Таке слухання допомагає встановити контакт і привернути симпатію співрозмовника, зрозуміти його погляди – й за потреби повернути розмову в потрібний бік.

Для розвитку в оперативного працівника механізмів активного слухання та здатності аналізувати почуте пропонуються курси спеціальних тренінгів. Ефективне слухання передбачає наявність у людини чотирьох основних ментальних здібностей: слухова здатність; уважність; здатність до розуміння; здатність до запам'ятовування.

Тому розвиток навиків слухання в оперативного працівника ґрунтується на розвитку перелічених здібностей. Можна запропонувати вправу, що дає змогу перевірити та розвинути слухову пам'ять у оперативних працівників.

Вправа для перевірки і розвитку слухової пам'яті

Нехай для вас прочитають 10 різних слів під порядковими номерами зі швидкістю 1 слово за 2 секунди. Потім запишіть слова, які запам'яталися, з їх порядковими номерами. Якщо порядковий номер і слово збігаються, оцініть таку відповідь у 10 балів. Якщо слово згадалося, а порядковий номер переплутано – 5 балів.

Підсумуйте набрані бали і ви отримаєте приблизний відсоток ефективності вашої слухової пам'яті.

Кількість балів ефективності слухової пам'яті

90–100 – відмінно;

70–90 – дуже добре;

50–70 – добре;

30–50 – задовільно;

10–30 – погано;

0–10 – дуже погано.

Допоміжними засобами, що поліпшують навик слухання оперативного працівника, можна назвати: вміння концентруватися; вміння аналізувати зміст; вміння слухати критично.

Процес концентрації під час слухання складається з таких стадій:

- 1) зайняти об'єктивну і кооперативну позицію стосовно співрозмовника;
- 2) пов'язати можливі спогади, дотичну інформацію про предмет розмови;
- 3) спробуйте спрогнозувати напрям розвитку розмови;
- 4) усвідомити вагомість отриманої інформації відповідно до мети розмови;
- 5) створити підвищений інтерес до предмета розмови;
- 6) відключити свою надмірну емоційність.

Концентрація вимагає від оперативного працівника певних зусиль. Слухач здатний розуміти мову швидше, ніж говорить співрозмовник. Відповідно, перевага в часі має бути використана, щоб продумати, зважити і резюмувати те, що говорить співрозмовник. Якщо ви витрачаєте свій час, думаєте про інше, мрієте або вирішуйте особисті проблеми, концентрація стає неможливою.

Концентрація вимагає постійної, а не періодичної уваги. Деякі слухають уважно певний час, далі на кілька хвилин відволікаються на інше, потім знову повертаються до слухання. Нерегулярне слухання перешкоджає розумінню змісту сказаного. Треба намагатися ігнорувати сторонні чинники. Проте концентрація уваги потребує значних психічних і фізіологічних затрат енергії. На думку доктора Терренса Седжновскі, концентрація людини зазвичай відбувається протягом 25 хвилин, а далі настає втома. Відповідно, оперативному працівнику для ефективної комунікації важливо чергувати два типи мислення: концентроване (сфокусоване) та розпорошене. Коли ви сконцентровано мислите під час комунікації і відчуваєте втому, відсутність відповідей на питання, потрібно переключити свою увагу, вимкнути її. Доки ви не докладаете значних зусиль, ваш мозок опрацьовує інформацію і дозволяє по-новому сконцентруватися. Для тренування вміння чергувати концентрацію під час комунікації рекомендуємо використовувати метод *potodoro* з відповідними для співрозмовника таймбоксами.

Отже, вміння концентруватися – основна умова ефективного слухання. Воно вимагає від оперативного працівника серйозного ставлення до слухання, бажання працювати над поліпшенням навиків і постійної уваги до того, що говорять. Отже, концентрація –

це не пасивний, а активний творчий процес, що вимагає великих зусиль.

Уміння слухати критично можна розвинути, якщо постаратися дотримуватися таких принципів критичного слухання:

1. Узгоджуйте те, що говорить той, хто виступає, зі своїм досвідом. Якщо ви слухаєте, потік думок проникатиме у ваш розум, що має стимулювати вас слухати конструктивно. Ви можете погоджуватися з співрозмовником у деяких моментах, оскільки у вас є схожий досвід, і навпаки. Ви можете відкладати своє рішення, доки не отримаєте подальших відомостей. З огляду на ці співвідношення ви навчитесь мислити конструктивно.

2. Резюмуйте і систематизуйте те, що почули. Випереджайте співрозмовника та намагайтеся вгадати, як він розвиватиме головну тему.

3. Аналізуйте й оцінюйте те, що почули. Не можна вірити всьому, що сказано або у всьому сумніватися.

Слухайте розбірливо. По-перше, аналізуйте сказані ідеї, постійно узгоджуйте їх з початком, підтекстом і доказами. Потім зважуйте твердження співрозмовника, для того, щоб: а) перевірити відповідність доказів; б) перевірити вагомість пояснень; в) визначити справжню мету співрозмовника.

Дотримуючись принципів критичного слухання, можна використовувати такі критерії:

1. Адекватність даних. Дайте відповіді на питання: чи виходять дані з надійних джерел? Чи точно вони відображають те, про що говорить співрозмовник? Чи достатньо їх для підтвердження висновків?

2. Вагомість аргументації. Дайте відповіді на питання: чи впливають висновки співрозмовника логічно з його посилань? Чи дотримується співрозмовник правила логічної аргументації?

3. Справжня мета співрозмовника. Постарайтеся розрізнити суб'єктивний і об'єктивний матеріал, пропаганду і факти, догматичні твердження і добре обгрунтовані аргументи. Постарайтеся зрозуміти, чи відчуваєте ви у розмові техніку маніпуляції.

Коли ви завершите такий аналіз, ви зможете оцінити цілісний процес спілкування. Якщо розмова мала щось цінне, ви засвоїли це для себе, і навпаки, якщо розмова була «прихованим переконливим засобом», ви знатимете, що вас не змогли залучити до нього.

Отже, ефективне слухання вимагає об'єктивних, неупереджених, кооперативних відносин між співрозмовниками. Самовпевнені люди зазвичай є поганими слухачами. З огляду на свою упередженість вони не хочуть вислухати протилежну думку. Одна і та сама особа може бути об'єктивною в одному питанні і суб'єктивною в іншому. Часто людина втрачає об'єктивність, якщо в розмові порушено її особисті інтереси. Люди в розмові втрачають пильність, коли думають, що співрозмовник знає остаточну відповідь на будь-яке питання, і втрачають інтерес до розмови.

На ставлення слухача можуть впливати його знання і досвід із обговорюваного питання. Освічена людина зазвичай є більш уважною, ніж неосвічена. Малоосвічені люди стають пасивними слухачами, оскільки у них мало знань, їм складно розуміти мову, вони перестають слухати.

На ефективність професійного спілкування впливає здатність оперативного працівника використовувати механізми рефлексивного слухання. Воно полягає у встановленні зворотного зв'язку слухача з мовцем. Слухач не тільки уважно слухає, а й повідомляє мовцеві, як він його зрозумів. Мовець оцінює це розуміння й за потреби вносить корективи у свою розповідь. Під час рефлексивного слухання оперативний працівник не лише показує співрозмовникові, як він його зрозумів, а й перевіряємо себе: чи вдалося йому зрозуміти повідомлення мовця так, як він мав на увазі?

Отже, щоб оперативний працівник краще зрозумів, що має на увазі його співрозмовник, його треба активно перепитувати. Саме таку манеру слухати й назвали рефлексивним слуханням. Рефлексивне слухання допомагає оперативному працівнику досягти найбільшої чіткості сприйняття повідомлення, оскільки тут він постійно коригує своє розуміння та враховує корективи співрозмовника.

Невід'ємною складовою ефективного слухання є вміння оперативного працівника ставити правильне запитання. Яке питання, така й відповідь – каже народна мудрість. *Запитання* – це певний спосіб дізнатися про щось, отримати потрібну інформацію та ресурси, це дуже важлива навичка оперативного працівника. Хто ставить питання, той керує розмовою. Ставити питання – це процес скеровування розмови у потрібному напрямі. Отож спробуймо розібратися в мистецтві того, як ставити конкретні, чіткі запитання, що дають змогу отримати чітку, конкретну відповідь. Загалом усе

розмаїття питань можна поділити на дві групи – так звані відкриті та закриті питання.

Закриті – це такі питання, на які ми отримуємо тільки два можливі варіанти відповіді: «так» чи «ні». Такі питання строго лімітують того, хто має відповідати. Вони можуть бути ідеальними в ситуаціях згорання неконструктивного діалогу, коли варто наблизити розмову до логічного завершення або ж спрямувати думки співрозмовника у певному напрямі. Закриті питання рекомендується ставити тільки в тому разі, якщо хочемо пришвидшити отримання відповіді чи підтвердження певних фактів або намірів.

Другий різновид питань – це відкриті питання, тобто такі, на які ми отримуємо розгорнуті відповіді. Такі питання починаються словами: Що? Де? Коли?, Яким чином?, Як?, Чому?, З якою метою? тощо. Відкриті питання корисні тим, що дають змогу розговорити партнера, зібрати певні факти, виявити суть і потреби людини. А ще вони допомагають контролювати перебіг і тему спілкування. Яка ж послідовність питань є найефективнішою для формування діалогу? Рекомендації тут такі: на початку розмови, коли ситуація незрозуміла, важливо користуватися відкритими питаннями, оскільки вони дають змогу звзвити тему та швидше з'ясувати суть. Поступово переходимо до закритих форм, демонструючи, що зрозуміли, готові давати відповідь або консультацію. Такий прийом називають «ситом», – коли ми просіюємо неважливу інформацію, щоб до нас потрапив матеріал, із яким можна працювати далі. Таке «сито» дуже допомагає оперативному працівнику зберігати час!

Типові помилки слухання.

1. Після того, як поставили питання, не робимо паузу, а продовжуємо свій монолог (навіщо тоді питати?).

2. Ставимо одразу два чи більше питання (у такому разі людина вибере те питання, на яке їй простіше, зручніше або вигідніше дати відповідь).

3. Ставимо питання й самі на нього відповідаємо (це схоже на театр одного актора).

4. Ставимо питання, вислуховуємо відповідь до половини й знову говоримо самі (в такій ситуації ви почули тільки половину, решту додумали, проте ваша інтерпретація може бути неправильною).

5. Розпочинаємо розмову з моралізації співрозмовника, питання зі слів: «Чому ти ...» або «Як ти міг ...». Такі питання викликають у людини бажання захиститися, виправдатися, а не знайти відповідь.

6. Ставимо питання з частки «Ні»; «Не підкажете, як..?» (негативно сформульоване питання може призвести до того, що ми від початку підказуємо негативну та небажану для себе відповідь).

Слухаючи варто усвідомлено контролювати, які питання ви ставите, в якій формі та чи зумовлять вони з'ясування суті. Тобто перший крок – відслідковувати своє мовлення. Далі механізм простий: те, що я усвідомлюю, я вмію й можу контролювати, а значить, я в змозі робити паузи, уважно вислуховувати співрозмовника до логічного завершення, ставити питання по черзі тощо.

Висновки та рекомендації

Мистецтво спілкування для оперативного працівника є багатоаспектним процесом. Створіть невимушені обставини – зробіть так, щоб співрозмовник почувався спокійно; вислухайте людину до кінця, не перебивайте її без необхідності; візьміть до уваги обставини, в яких опинився співрозмовник; не відходьте в думках від теми розмови; подумки підсумуйте основні ідеї; повторюйте почуті вами положення і висловлення; перевіряйте, як ви слухаєте, усуньте фактори, які вас відволікають, продемонструйте, що співрозмовник має вашу увагу; попередньо постарайтеся вивчити всю інформацію про предмет, який обговорюватиметься; за необхідності доцільно ставити уточнювальні запитання; звертайтеся до співрозмовника на «ви».

Уміння слухати інших – це велике мистецтво. Офіцер поліції, який вислуховує інших і приділяє увагу змісту їх висловлювань, дає змогу цим людям упорядкувати й уточнити свої думки.

Отже, перед спілкуванням бажано:

- у разі можливості заздалегідь підготуватися до теми розмови;
- усунути фактори, які вас відволікають;
- продемонструйте своє бажання слухати;
- сконцентруйтеся;
- прагніть з'ясувати суть питання і думку співрозмовника.

Під час розмови необхідно:

- не перебивати співрозмовника;
- прагнути зрозуміти його погляд;
- слухати співрозмовника, доки він не висловить усіх своїх думок з питань, що обговорюються;
- слухати для того, щоб зрозуміти, а не для того, щоб критикувати;
- реагувати на почуття, які супроводжують розмову, демонструвати їх розуміння і віддавати їм належне;
- не розмовляти з іншими особами;
- слідкувати, щоб під час розмови не було негативних форм зв'язку;
- оцінювати обговорене;
- ставити зрозумілі запитання;
- за необхідності висловлювати співчуття;
- підсумовувати розуміння почутого.

З-поміж якостей, необхідних оперативному працівнику для ефективної комунікації, виокремлюють: аутентичність (природність у стосунках), відкритість (готовність бути щирим), конкретність (відмова від загальних міркувань, уміння говорити конкретно, чітко, дієво), ініціативність (схильність до діяльної позиції у стосунках із людьми).

Перед спілкуванням бажано думати про хороше, світле, чисте, тоді процес комунікації буде ефективним. У народі кажуть: «Мудрість у здобутті успіху – завжди ходити по сонячній стороні життя. Будь-які невдачі є тимчасовими – це хмаринки, через них завжди проб'ються промені сонця».

1. Александров Д. О., Бараненко Б. І., Бочковий О. В. та ін. Використання психологічних знань у оперативно-розшуковій діяльності органів внутрішніх справ України за сучасних умов: навчально-практичний посібник / за ред. д-ра юрид. наук, проф. А. В. Іщенка, д-ра психол. наук, проф. В. С. Медведєва. К.: ДНДІ МВС України. Х.: Мачулін, 2015. 236 с.

2. Александров Д. О., Охріменко І. М., Сокурєнко В. В. та ін. Роль керівника ОВС у комплексному використанні сил та засобів під час охорони громадського порядку: навчально-методичний посібник. К.: ТОВ «МП Леся», 2015. 104 с.

3. Александров Д. О. Становлення особистості працівника ОВС: монографія. К.: Вад екс, 2014. 340 с.
4. Александров Д. О., Андросюк В. Г., Казміренко Л. І. Формування психологічної готовності працівників ОВС до дій в екстремальних ситуаціях затримання озброєного злочинця: наук.-практ. посібник. Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2013. 96 с.
5. Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфліктологія. Х.: Фортуна-прес, 1997. 247 с.
6. Бандурка О. М. Оперативно-розшукова діяльність: підручник. Х.: Нац. ун-т внутр. справ, 2002. Ч. I. 336 с.
7. Барко В. І., Ірхін Ю. Б., Підюков П. П. Розвиток комунікативних умінь керівників міліції та вирішення конфліктів (психолого-педагогічний аспект): навч. посібник. К.: Київський юридичний інститут, 2005. 110 с.
8. Більченко Є. Ідентичність і толерантність: до проблеми співвідношення. URL: <http://poezia.org/ua/publications/16814/print>.
9. Бондаренко Я. Г. Психологічна готовність фахівців спеціальних підрозділів МВС України до виконання професійних задач різного рівня складності: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.06; Нац. ун-т цив. захисту України. Х., 2010. 219 с.
10. Гришук В. К., Гуменюк Л. Й., Жидецький Ю. Ц., Мовчан А. В. Теоретико-прикладні засади професіоналізації особового складу вищих навчальних закладів МВС України: навч. посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2012. 352 с.
11. Грошевий Ю. М. Докази і доказування у кримінальному процесі: наук.-практ. посібник. К.: КНТ, 2007. 270 с.
12. Гуменюк Л. Й., Сулятицький І. В. Психологія професійної діяльності працівників органів внутрішніх справ: навч. посібник. Львів: ЛьвДУВС, 2011. 648 с.
13. Жидецький Ю. Ц., Зайшлюк О. В. Майндфулнес у підготовці майбутніх фахівців для роботи в особливих умовах. *Соціальна робота в Україні: становлення, перспективи, розвиток*. Львів: Львівський державний університет безпеки життєдіяльності, 2016. С. 125–127.
14. Жидецький Ю. Ц., Зайшлюк О. В. Технології усвідомленого дихання у професійній підготовці працівників поліції. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. Серія психологічна. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2016. Вип. 2. С. 125–132.

15. Конфліктологія: навч. посібник / С. С. Гнатюк, Д. І. Йосифович, Н. О. Пряхіна та ін.; за заг. ред. М. П. Гетьманчука. Львів: ЛьвДУВС, 2016. 344 с.
16. Конфліктологія: навч.-метод. посібник / Д. О. Александров, Б. І. Бараненко, Л. І. Казміренко та ін.; за заг. ред. Я. Ю. Кондратьєва. К.: НАВСУ, 2003. 144 с.
17. Ортинський В. Л., Бліхар В. С., Гетьманчук М. П., Ряшко В. І., Штангрет М. Й. Професійна етика та культура поведінки працівника органів внутрішніх справ України: метод. посіб. для працівників ОВС. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2009. 128 с.
18. Осухова Н. Г. Психологічна допомога у важких і екстремальних ситуаціях. К.: Видавничий центр «Академія», 2005. 288 с.
19. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції. *Професійно-психологічна підготовка працівників оперативних підрозділів*: навч.-метод. посібник. К.: НАВСУ, 2003. Ч. 1. 228 с.
20. Розов В. І. Комунікативна підготовка співробітників правоохоронних органів: навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2015. 160 с.
21. Токарська А. С. Комунікативна стратегія законотворчої і законодавчої діяльності: навч. посібник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ. 2016. 244 с.
22. Юренкова В. А., Душкин А. С. Психология общения и переговоров: учеб. пособие. СПб., 2014. 199 с.
23. Юридична психологія: практикум / за заг. ред. Л. І. Казміренко. Івано-Франківськ: Місто НВ, 2010. 192 с.
24. Юридична психологія: підручник / Д. О. Александров, В. Г. Андросюк, Л. І. Казміренко та ін.; заг. ред. Л. І. Казміренко, Є. М. Моїсєєва. К.: КНТ, 2008. 352 с.

ДОДАТОК

Програма тренінгу «РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНИХ КОМПЕТЕНЦІЙ ОПЕРАТИВНИХ ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ»

Навчальна мета: формування в оперативних працівників поліції комунікативної компетентності.

Виховна мета: сприяння формуванню компетентних якостей комунікативної діяльності, здатності їх ефективно застосовувати у практичній діяльності під час виконання службових обов'язків.

Розвивальна мета: розвивання здібностей здійснювати процес комунікативної діяльності працівниками оперативних підрозділів, використання комунікативних компетентностей у профілактиці адміністративних і кримінальних правопорушень.

Основні питання:

1. Основні комунікативні компетенції.
2. Особливості професійного спілкування.
3. Діалоги в офіційному спілкуванні.
4. Активне слухання в комунікативній діяльності.
5. Управління конфліктами та протидія маніпуляціям.

Основні завдання: вдосконалення та розвиток комунікативних компетенцій професійної діяльності оперативних працівників органів Національної поліції: активного слухання; вербальної комунікації; невербальної комунікації; усунення бар'єрів спілкування; управління конфліктами; управління маніпуляціями.

Обладнання та технічні засоби: лінгафонне обладнання; інтерактивна дошка; мультимедійне забезпечення; папір і фломастери.

Тривалість: одноденний тренінг – 8 годин.

Кількість учасників: до 15 осіб.

Кількість тренерів: дві особи.

ВПРАВИ

Вправа 1. Знайомство-соціометрія

Мета: первинна діагностика мовленнєвих навиків слухачів. Формування сприятливого освітнього середовища.

Виступ кожного із самопрезентацією: ім'я, посада, особистісні якості; життєві вчинки та здобутки особистості, очікування від тренінгу тощо.

Вправа 2. Основи техніки правильного мовлення

Мета: оволодіння основами техніки правильного дихання і мовлення.

Основні елементи техніки мовлення: 1) дихання; 2) голос; 3) дикція.

Будова мовного апарату:

1. Органи дихання – легені, бронхи, трахея (дихальне горло); нижній поверх мовленнєвого апарату.

2. Вібратори – голосові зв'язки (вібуючи під тиском повітряного струменя, що йде з легенів, вони творять голос різної сили і висоти (голосні, дзвінкі, сонорні).

3. Резонатори – гортань, ротова й носова порожнина (верхній поверх), гортань – середній поверх.

4. Артикулятори – язик, губи, нижня щелепа, м'яке піднебіння.

Активні – голосові зв'язки, задня стінка глотки, язик, губи.

Пасивні нерухомі – тверде піднебіння, зуби, носова порожнина.

Органи дихання безпосередньої участі у звукотворенні не беруть. У них (носова порожнина) виникає повітряний струмінь, що створює коливання, що необхідні для творення звуку. Струмін повітря з легенів через трахею потрапляє в гортань (струмінь повітря зустрічає перепону – голосові зв'язки). Голосові зв'язки під тиском повітря вібують і відіграють вирішальну роль у творенні голосу. З гортані струмінь повітря разом із голосом чи шумом потрапляє на верхній поверх мовленнєвого апарату – в надгортанні порожнини (глотка, носова і ротова порожнини, глотка (г, г').

Дихання. У момент мовлення людина від звичайного дихання переходить на так зване «мовленнєве»: повітря виходить у надгортанні порожнини поштовхами. Їх кількість співвідноситься із кількістю складів.

Однією із причин швидкої перевтоми голосотворчого апарату є невміння володіти своїм дихальним апаратом.

При звичайному фізіологічному диханні співвідношення вдиху і видиху – 1 : 1, а при фонаційному (звукотворчому) – 1 : 10; 1 : 15; навіть 1 : 30. Тобто вдих має бути активним і коротким, а видих – тривалим і рівним.

Залежно від того, які м'язи беруть участь у роботі дихального апарату, розрізняють такі типи дихання: ключичне, грудне, діафрагматичне, комбіноване.

1. Ключичне – таке, за якого високо здійснюються плечі, а за ними і ключиці, лопатки та верхні ребра. Воно неефективне: заповнюються повітрям лише верхні ділянки легенів.

2. Грудне – середньо реберне. Має переваги над першим, але не є ідеальним. При ньому розширюються середні ребра, втягується живіт, діафрагма не скорочується, нижня ділянка легенів не включається.

3. Діафрагматичне (черевне, абдомінальне) ґрунтується на роботі м'язів діафрагми. Скорочуючись, діафрагма осідає на черевну порожнину, нижні ребра розсовуються, живіт подається вперед.

4. Комбіноване (грудинно-черевне) – використовуються всі м'язи грудної клітки і м'язів діафрагми. В теорії декламації його називають «правильне». Найповніше насичує легені повітрям, забезпечує еластичну роботу м'язів діафрагми під час видиху. Знаками правильного дихання є: 1) глибоке; 2) часте; 3) підпорядковане волі виконавця; 4) непомітне.

З одного боку, дихання – акт рефлекторний, відбувається поза нашою свідомістю (виконує функцію газообміну), а з іншого – це процес керований, оскільки пов'язаний із мовою. Мовлення вимагає великої кількості повітря, економного його використання і вчасного, швидкого та непомітного поповнення.

Правильне дихання, постановка його вимагає дотримання таких вимог:

1. Вдихати глибоко носом і ротом.
2. Вдихати непомітно (безшумно).

3. Не переповнювати запас повітря, вдихаючи його.
4. Непомітно поповнювати його резерв за найменшої можливості.
5. Не затримувати дихання в паузах.
6. Не витратити запасу повітря до останку, щоб не захлинутись.

Вправа 3. Привітання

Мета: навчитись створювати доброзичливу атмосферу при привітанні та формувати позитивний образ.

Робота в парях з урахуванням паралінгвістики та мови тіла при підході до громадян. Учасники розраховуються на «перший-другий».

Пари відпрацьовують діалог привітання з дистанції 3-х метрів по хвилині кожний у ролі працівника. За бажання 1 пара відтворює діалог перед усіма учасниками. З групою аналізується ефективність комунікації.

Вправа 4. Лексика, що сприяє позитивному ставленню

Мета: навчитися висловлюватися позитивною лексикою.

Пояснюється різниця між негативною та позитивною лексикою.

Надається список висловів негативною лексикою з пропозицією їх переформулювати у позитивні:

1. Не хвилюйтеся.
2. Не грубіть.
3. Не висловлюйтесь ненормативною лексикою.
4. Не вживайте алкоголь у громадських місцях.
5. Не кричіть.
6. Це не моя справа.
7. Без коментарів.

Вправа 5. Стилi спілкування

Мета: навчитись визначати тип темпераменту і стиль спілкування.

Викликаються 3 слухачі, кожному з яких пропонується у стислій промові відтворити примітивний, авторитарний або

договірний стиль спілкування без оголошення назви стилю. Ще 3 учасники в ролі працівників відтворюють службовий діалог.

Група визначає стиль «громадянина», прийнятність або неприйнятність його використання у службовій діяльності засобів спілкування та комунікації працівника.

Підбиття підсумків. Пояснення структури діалогу й особливостей його управління.

Вправа 6. Правильні питання

Мета: навчитися формулювати питання під час опитування громадян та управляти діалогом.

Учасникам надається перелік закритих запитань і пропонується визначити їх тип. Після цього пропонується їх переформулювати у відкриті, а потім в альтернативні.

1. Як Вас звати?
2. Ви були свідком ... ?
3. Ви вживали алкоголь?
4. Вам викликати швидку допомогу?
5. У Вас є документи?

Вправа в міні-групах 7. Підготовка питань для опитування

Мета: напрацювання вербальних конструкцій для спілкування з певними категоріями громадян.

З учасників формується декілька груп. У міні-групах дається завдання розробити питання для певного типу громадян: опитування потерпілого, дитини, іноземця, особи у стані сп'яніння, провокатора під час масових заходів, а також алгоритми та фрази для нейтралізації провокатора, при роботі з натовпом.

Відкриті питання – вимагають розгорнутої відповіді співбесідника.

Починаються зі слів: Що? Де? Коли? Хто? Чому? Як? Тощо.

Призначення:

Захоплення ініціативи. Співбесідник розкриває себе.

Отримання більш повної інформації по темі.

Спонування до вільного обміну інформацією.

Дізнаєтесь погляд співбесідника, сформуїте у нього довірливе ставлення до Вас.

Підштовхніть співбесідника до роздумів над питанням.

Закриті питання – вимагають згоди або короткої відповіді співбесідника.

Призначення:

Отримання згоди співбесідника.

Уточнення слів співбесідника.

Перетворіть закриті питання на відкриті й альтернативні

1. У Вас є документи?
2. Вам зручно пройти у відділок і дати свідчення?
3. Ви учасник ДТП?
4. Ви визнаєте правопорушення?
5. Оформлюємо адміністративний протокол?
6. Ви були свідком ... ?
7. Ви вживали алкоголь?
8. Вам викликати швидку допомогу?

Вправа 7. Активне слухання

Мета: сформувати вміння слухати співрозмовника з правильною зовнішньою і внутрішньою реакцією.

Техніки Активного слухання

Техніка «Ехо». Повторення поліцейським основних положень, висловлених громадянином. Повторення висловлювання повинні передувати вступні фрази: «Наскільки я Вас зрозумів ...», «Ви вважаєте, що ...»

З.: Я хотів би повідомити про домашнє насильство.

О.: Насильство?

З.: Так, мої сусіди по поверху регулярно б'ють свою дитину.

О.: Регулярно?

Техніка «Повторення фрази». Техніка полягає в дослівному повторенні фраз, висловлюваних громадянином плюс питання.

З.: Ви порушуєте мої права, коли просите мене вийти з машини.

О.: Вам здається, що я порушую Ваші права, чому Ви так думаєте?

Техніка «Парафраз». Прийом полягає в поверненні сенсу висловлювання за допомогою інших слів.

З.: Я не хочу повідомляти вам подробиці злочину через поганий досвід спілкування з поліцією.

О.: Я правильно зрозумів, що ви мали негативний досвід. І тепер у будь-якому разі відмовитеся спілкуватися з працівником поліції?

Техніка «Резюме». Техніка полягає у відтворенні суті висловлювань громадянина в стислому й узагальненому вигляді. Водночас можна використовувати такі вступні фрази, як:

Отже, Ви вважаєте...

На Вашу думку, ...

Техніка «Уточнення». Ви просите уточнити окремі положення висловлювань клієнта. Наприклад, продавець каже клієнту: «Це дуже цікаво. Могли б Ви уточнити». (Дуже важливо: на запитання «Чи не могли б Ви уточнити». Чекайте відповіді «Ні, не міг би»).

З. Давно вже треба поліції перестати цяцкаться із водіями! Кожне правило у ПДР нам не з неба впало і не наснилось, а вистраждане загиблими людьми у ДТП! Вчити водіїв треба тільки гривнею!

О. Який штраф, на Вашу думку, варто призначити у цьому випадку?

Техніка «Ага-техніки». Вербальні сигнали того, що ви є у контактi, слухаєте заявника.

Звучить як слова «ага», «так», «угу», які звучать кожні 7–10 секунд мовлення заявника.

Допомагає утримувати контакт, підтверджує, що Ви чуєте заявника.

Приклад:

З. Я дуже хочу повідомити Вам про випадок, що стався зі мною.

О. Так.

З. Нещодавно я їхав по окружній на швидкості 120 кілометрів.

О. Так.

Вправа 8. Конфлікт і темперамент

Учасниками демонструється реакція на конфлікт різних типів темпераменту. Обговорення на прикладі карти конфліктів.

Вправа 9. Подолання бар'єрів спілкування

Мета: усвідомити прості та точні методи транслявання повідомлення без втрат.

Передавання фрази з 13 слів «по ланцюгу» в 3-х групах для демонстрації втрати змісту комунікації. Групи шикуються за естафетним принципом і на швидкість передають один одному фразу «на вухо», щоб не чула решта учасників групи.

Після повідомлення фрази останньому учаснику «ланцюга» записується час.

У підсумку аналізується зміст повідомлення, висловленого останнім учасником перед групою та робляться висновки про причини втрати повідомлення: комунікативні, психологічні, фізіологічні.

В обговоренні розглядаються засоби підвищення уваги, пам'яті, швидкісного зняття інформації та точного передання інформації.

Вправа 10. Спілкування без конфліктів

Мета: опанувати навички вербальної комунікації з метою безконфліктного спілкування та протидії маніпуляції.

Переформулювання питань на основі списку маніпуляцій.

1. **Заперечення** («Ви помилилися, я такого не робив ... »).
2. **Посилання до авторитетів** («Я зараз передзвоню другу (татові), він вам усе пояснить», «Ви що, не впізнали мене? Я шановна людина»).
3. **Аргумент до жадоби** («Я вам даю грошей і ми розходимося по-мирному»).
4. **Аргумент до лестощів** («Ви ж зовсім інші, ніж ті менти, ви ж усе розумієте»).
5. **Аргумент до жалощів** («Я порушив закон, бо мав благородні наміри»).
6. **Зміщення вини на іншого** («Він перший розпочав ... »).

7. **Апеляція до природних інстинктів** (активізація виявів сексуальності, намагання звабити).

8. **Псевдонауковість висловлювань** («Препозиція суб'єктів не детермінує каузаторів модальності поведінки»).

9. **Гра у простачка** («Я зовсім не знав, що це порушення...»).

10. **Обіцянки** («Ви мене відпускаєте, а я обіцяю, що більше ніколи такого не вдію»).

У групах розробляються учасниками заходи щодо відповідних ситуацій. Група поділяється на 2 частини: поліцейські та громадяни для загальної гри. Поліцейські вираховують брехню серед свідків заворушення, організатора, провокатора та виконавця затримують.

Пояснення складнощів у спілкуванні феноменологічним принципом (у кожної людини свої складнощі).

Проведення кейсів за вправами «Допоможи дитині», «Розмовляємо зі свідком-іноземцем», «Спілкуємося з особою в стані сп'яніння», «Затримання правопорушника», «Взаємодія з колегами під час масових заходів», «Спілкування з громадянами під час масових заходів», «Зберігайте спокій, громадяни», «Нейтралізуй провокатора».

Мета: підвищення та закріплення комунікативних компетенцій оперативних працівників поліції, чергових служб, груп реагування Національної поліції тощо.

Підбиття підсумків

Після завершення вправ кожен учасник тренінгу усвідомлює, фіксує на папері та висловлює свою думку про свої здобутки в розвитку особистих комунікативних компетенцій.

Когут Я. М., кандидат юридичних наук, доцент;
Борисюк О. М., кандидат психологічних наук;
Жидецький Ю. Ц., кандидат педагогічних наук, доцент;
Калька Н. М., старший викладач кафедри психології;
Пряхіна Н. О., кандидат психологічних наук, доцент;
Хомин О. Й., кандидат економічних наук, доцент

Психологічні особливості комунікації
в діяльності
оперативного працівника поліції

Методичні рекомендації

Редагування *Г. А. Ялечко*

Макетування *Н. М. Лесь*

Друк *І. М. Хоминець*

Підписано до друку 28.08.2019 р.
Формат 60×84/16. Папір офсетний. Умовн. друк. арк. 6,5.
Тираж 100 прим. Зам. № 29-19.

Львівський державний університет внутрішніх справ
Україна, 79007, м. Львів, вул. Городоцька, 26.

Свідцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного реєстру
видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції
ДК № 2541 від 26 червня 2006 р.