

УДК159.955:351.74

ТАКТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО З ПРАВОПОРУШНИКАМИ

Тетяна МАТІЄНКО,

кандидат юридичних наук, доцент,

професор кафедри криміналістики та психології, Одеський державний університет внутрішніх справ

Переговорний процес поліцейського з правопорушниками – це заснований на нормативно-правових актах та моральних нормах ненасильницький, гуманний спосіб боротьби з правопорушеннями, злочинністю. Його змістом є схилення правопорушників шляхом психологічного впливу до добровільної відмови від подальших протиправних дій при наявності усвідомлення фактичної можливості їх здійснення, запобігання шкідливих наслідків та їх добровільному усуненню, щирого каяття і активного сприяння розкриттю, розслідуванню правопорушення (злочину), надання криміналістичної та оперативно-розшукової інформації.

Переговорне спілкування є відносно новим напрямом діяльності правоохоронних органів, воно не замінює, а доповнює традиційні напрями і форми боротьби зі злочинністю та може виступати складовою частиною тактичних операцій, включаючи застосування процесуального примусу, спеціальних засобів та вогнепальної зброї.

Ключові слова: спілкування, тактика спілкування, засоби спілкування, комунікація.

TACTIC FEATURES OF COMMUNICATION WITH OFFENDERS BY THE POLICE OFFICER

Tetyana MATIENKO,

Candidate of Law Sciences, Associate Professor,

Professor of the Department of Forensic Science and Psychology of Odessa State University of Internal Affairs

The negotiation process of a police officer with offenders is a non-violent, humane way of combating offenses and crime based on normative legal acts and moral standards. Its content is to condemn offenders through psychological influence to voluntary refusal from further illegal actions in the awareness of the actual possibility of their implementation, prevention of harmful consequences and their voluntary elimination, sincere repentance and active promotion of disclosure, investigation of the offense and criminal offense, providing with investigative information.

Keywords: communication, tactics of communication, means of communication.

CARACTERISTICI TACTICE DE COMUNICARE ÎNTRE UN OFIȚER DE POLIȚIE ȘI INFRACTORI

Procesul de negociere al unui ofițer de poliție cu infractorii este un mod non-violent, uman de combatere a infracțiunilor și criminalității bazate pe acte juridice normative și norme morale. Conținutul său este înclinația infractorilor prin influența psihologică de a se abține voluntar de la alte acțiuni ilegale în prezența conștientizării posibilității reale a punerii lor în aplicare, prevenirea consecințelor dăunătoare și eliminarea lor voluntară, pocăința sinceră și asistență activă în divulgarea, investigarea penală, criminalistică și operațională.

Comunicarea negociată este un domeniu relativ nou al aplicării legii, nu înlocuiește, ci completează zonele și formele tradiționale de control ale criminalității și poate fi o parte integrantă a operațiunilor tactice, inclusiv utilizarea formei procedurale, a mijloacelor speciale și a armelor de foc.

Cuvinte-cheie: comunicare, tactică de comunicare, mijloace de comunicare, comunicare.

Постановка проблеми. Ефективність діяльності правоохоронних органів багато в чому залежить від рівня професійно-психологічної підготовки їх працівників, яким досить часто доводиться діяти в складних чи екстремальних умовах. У зв'язку з тим, що невід'ємною складовою професійної діяльності працівників правоохоронних органів, незалежно від їх спеціалізації, виступає професійне спілкування

Незважаючи на наявність численних наукових досліджень, що стосуються культури спілкування працівників правоохоронних органів, залишають-

ся питання, які потребують прискіпливого та детального вивчення.

Стан дослідження. Дослідженню вдосконалення службової мовної етики та встановленню психологічного контакту поліцейськими присвятили праці такі вітчизняні та зарубіжні науковці, як О. В. Беца, І. В. Ващенко, Л. Вовенарг, І. С. Войцехівська, А. А. Гусейнов, Н. П. Довгань, А. А. Івін, В. М. Кукушин, Л. М. Коновалов, О. М. Корнев, В. С. Малахов, О.Л. Націєвський, О. О. Небрат, В. Н. Панферов, Б. Д. Паригін, Я. В. Подоляк, Ю. А. Полетухін, І. Риданов, В. І. Ряшко, Л.

Д. Столяренко, Ф. І. Хміль, Ю. А. Шрейдер та ін.

Мета і завдання дослідження – вивчення проблеми професійного спілкування працівників правоохоронних органів, а саме тактичних особливостей спілкування поліцейського з правопорушниками.

Виклад основного матеріалу. Відповідно до ст. 11 Закону України «Про Національну поліцію», діяльність поліції здійснюється в тісній співпраці та взаємодії з населенням, територіальними громадами та громадськими об'єднаннями на засадах партнерства і спрямована на задоволення їхніх потреб [1].

Під час виконання службових обов'язків працівник поліції повинен спілкуватися з різними верствами населення.

Отже, виникає об'єктивна необхідність психологічно, тактично та технічно правильного спілкування працівника поліції з особами. Перш за все, необхідно зрозуміти, що означає термін «спілкування». «Спілкування» - це взаємні стосунки, або діловий чи дружній зв'язок [4, с.1172].

Під терміном «тактика» розуміють способи чи прийоми досягнення певної мети, або лінію поведінки когось [4, с.1229].

Таким чином, тактика спілкування - це реалізація в конкретній ситуації комунікативної стратегії на основі володіння техніками і знаннями правил спілкування. Технікою спілкування є сукупність конкретних комунікативних вмінь: говорити та слухати [10, с.416].

Важливо розглянути деякі психологічні, тактичні і технічні правила спілкування, які можуть бути враховані і застосовані працівниками поліції.

Психологічно оптимальним є таке спілкування, у якому реалізуються цілі учасників спілкування відповідно до мотивів, які зумовлюють ці цілі, і за допомогою таких способів, що не спричиняють у партнерів відчуття незадоволення.

Психологічно оптимальним може бути також спілкування, у якому партнерам вдається зберегти бажану для кожного з них суб'єктивну дистанцію.

Оскільки спілкування - це взаємодія принаймні двох людей, то суб'єктивні труднощі в його перебігу може породжувати один з учасників, чи відразу обидва.

Психологічними причинами цього можуть бути: нереальні цілі, неадекватна оцінка партнера, його здібностей та інтересів, неправильні уявлення про власні можливості та нерозуміння характеру оцінки й ставлення партнера, вживання не придатних до цієї ситуації способів звертання до партнера.

Існує також особливий вид труднощів, які полягають у неможливості реалізації значущих для особистості мотивів з людьми зі свого оточення. Труднощі в спілкуванні можуть виникати також

через належність його учасників до різних вікових груп. Відмінність життєвого досвіду представників різних вікових груп щодо спілкування виявляється в неоднаковому рівні розвитку та вияві пізнавальних процесів під час контактів з іншою людиною, неоднаковому запасі й характері переживань, неоднаковому розмаїтті поведінкових форм. Усе це по-різному співвідноситься з мотиваційною сферою, яка в кожній віковій групі має свою специфіку [3, с.240].

До засобів спілкування відносяться:

- мова - система слів, виразів і правил їх з'єднання в обдумані вирази, що використовуються для спілкування.

- інтонація, емоційна виразність, яка здатна додавати різне значення одному й тому самому висловлюванню.

- міміка, поза, погляд співрозмовника можуть посилювати, доповнювати чи спростовувати значення висловлювання.

- жести, як засоби спілкування, можуть бути як загальноприйнятими, тобто мати закріплені за ними значення, або експресивними, тобто служити для більшої виразності мови.

- відстань, на якій спілкуються співрозмовники, залежить від культурних, національних традицій, від ступеня довіри до співрозмовника.

Процес двостороннього обміну інформацією, що веде до взаємного розуміння, називається комунікацією. Також існує таке поняття, як комунікативна компетентність, що означає здатність встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми.

Причинами поганої комунікації можуть бути:

- 1) стереотипи - спрощені думки відносно окремих осіб чи ситуацій, в результаті відсутній об'єктивний аналіз і розуміння людей, ситуацій, проблем;

- 2) «упереджені уявлення» - схильність відвертати все, що не відповідає власним поглядам, що нове, незвичайне;

- 3) погані стосунки між людьми, оскільки, якщо відношення людини вороже, то важко його переконати у справедливості вашої точки зору;

- 4) відсутність уваги та інтересу співрозмовника, а інтерес виникає, коли людина усвідомлює значення інформації для себе (за допомогою цієї інформації можна отримати бажане, чи попередити не бажаний розвиток подій);

- 5) звичка робити висновки за відсутності достатньої кількості фактів;

- 6) помилки у побудові речень: неправильний вибір слів, складність спілкування, слабка переконливість, нелогічність і т.п.;

- 7) невірний вибір стратегії й тактики спілкування [10, с. 412].

Поліцейський має обрати відповідні техніку та прийоми спілкування.

Техніка спілкування представляє собою способи заздалегідь налаштувати особу на спілкування з людьми, його поведінка в процесі спілкування, а прийоми - бажані засоби спілкування, враховуючи вербальне та невербальне.

Перед спілкуванням з іншою людиною, необхідно визначити свої інтереси, співвіднести їх з інтересами партнера по спілкуванню, оцінити його як особистість, обрати найбільш прийнятні техніку та прийоми спілкування. Далі, вже в процесі спілкування, необхідно контролювати його хід і результати, вміти правильно завершити акт спілкування, залишивши у партнера відповідне, добре чи недобре, уявлення про себе і зробивши так, щоб у нього виникло, чи не виникло бажання продовжувати спілкування.

На початковому етапі спілкування його техніка включає такі елементи, як відповідний вираз обличчя, позу, вибір початкових слів і тону висловлювання, рухів і жестів, дій, що привертають увагу партнера, заздалегідь направлених на його налаштування, на певне сприйняття інформації, що передається.

Вираз обличчя має відповідати трьом моментам: цілі спілкування, бажаному результату спілкування, і відношенню, що демонструється партнеру. Поза, як і вираз обличчя, також є засобом демонстрації певного відношення чи до партнера по спілкуванню, чи до змісту того, що озвучується. Бесіда із співрозмовником обличчям до обличчя, з близької відстані, полегшує спілкування і означає добре відношення до нього, а бесіда, дивлячись у бік, стоячи напівоберту чи спиною, і на значній відстані від співрозмовника, зазвичай ускладнює спілкування та свідчить про недобре до нього відношення.

Офіційний тон означає, що партнер по спілкуванню не налаштований встановлювати дружні особисті взаємини. Перехід до дружнього неофіційного тону є ознакою доброго відношення, готовності партнера піти на встановлення неофіційних особистих взаємин. Про те ж саме може свідчити наявність чи відсутність доброї усмішки на обличчі і на початковому етапі спілкування [7, с.519].

Комунікативна взаємодія людей відбувається переважно у вербальній (словесній) формі - в процесі мовного спілкування. Його особливість полягає в тому, що воно за формою і за змістом спрямоване на іншу людину, включене в комунікативний процес, є фактом комунікації.

Мовлення є засобом емоційного впливу, який стимулює або гальмує дію певного члена групи. Емоційно-позитивний вплив (заохочення) та емоційно-негативний вплив (покарання) регулю-

ють спільні дії партнерів. Це сприяє кращому розумінню ситуативних цілей, що поліпшує ефективність групової діяльності. Без застосування комунікативних категорій «схвалення» та «несхвалення» неможлива ніяка координація спільної діяльності.

Актом вербальної комунікації є діалог, що складається з промовляння та слухання.

У діалозі нас частіше цікавить те, чи зрозумів нас інший, ніж те, чи зрозуміли ми його. Це деформує процес спілкування. Найкращий метод уникнути цього - нереклексивне слухання. Сутність його полягає у невтручанні в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання).

Такі нейтральні слова, як «так», «розумію», «це цікаво» сприяють підтримці розмови, знімають напруження.

Інший метод - рефлексивне слухання. Він полягає в налагодженні зворотного зв'язку зі співрозмовником для того, щоб проконтролювати точність сприймання інформації.

Рефлексивне слухання необхідне для ефективного спілкування у зв'язку з багатозначністю більшості слів. Це свідчить про потребу в умінні слухати рефлексивно, тобто з'ясовувати реальний зміст бесіди [9, с.473].

Отже, діалог - це форма продуктивного, безконфліктного та конструктивного спілкування для визначення того, що відбувається, щоб зрозуміти тему, проблему.

Ефективною вбачається наступна тактика діалогу:

- говорити потрібно про проблему (вчинок, факт, спостереження), а не про особистість;
- не узагальнювати окремі минулі факти, а говорити про те, що відбувається зараз;
- не поспішати з оцінкою, а намагатися зрозуміти проблему, її причини, шляхи її вирішення;
- брати до уваги як словесні, так і не словесні повідомлення (поза, дихання, погляд, рухи голови і рук, висота голосу, швидкість мовлення, ритм тощо) [8, с. 210].

Спілкування вважається завершеним, коли повністю вичерпано зміст теми, причому його учасники однозначно оцінюють результати взаємодії як вичерпні. При незавершеному спілкуванні зміст теми розмови залишається нерозкритим до завершення спілкування і не відповідає очікуванням сторін [6, с. 121].

Висновок, який роблять фахівці, полягає в тому, що в соціально-психологічних відносинах, тобто взаємовідносинах в системі «Людина-Людина» необхідно усвідомлювати індивідуальні особливості людей, з якими треба контактувати, поважати їх і дотримуватися певних загальних правил поведінки: розуміти специфіку, особливості співрозмовника, поважати цю особливість і визнавати її чесно-

ти, виявляти стриманість, терпіння, щире бажання зрозуміти стан, проблему іншої людини [2, с. 209].

Враховуючи вищевикладене, працівник поліції має бути комунікабельним, тобто здатним до спілкування із широким за діапазоном соціальним середовищем [5, с. 112].

Врахування та застосування поліцейськими під час своєї діяльності вказаних позицій може не тільки підвищити їх позитивний імідж, але й бути запорукою досягнення цілей спілкування.

Після встановлення первинного психологічного контакту потрібно визначитися з тими психологічними прийомами, які можна використовувати для встановлення першого психологічного контакту, що надалі забезпечить успіх переговорного процесу, а також сприятливий розвиток подій щодо отримання необхідної інформації в процесі спілкування з правопорушниками.

Найбільш корисним тактико-психологічним прийомом є «Саморозкриття», яке полягає в тому, що відверта інформація правопорушника про себе може допомогти працівникові побудувати зв'язок, стосунки з ним. Люди розкриваються швидше та відвертіше тим, про кого вони більше знають. У вільній бесіді можна обговорити свої власні інтереси, почуття, а іноді навіть й аспекти свого професійного й особистого життя. Саморозкриття, крім ефективності та швидкості, виявляється корисним і як інформаційна тактика, тобто відверта розмова часто викликає відвертість у співрозмовника.

В умовах застосування психологічного прийому «проникливість» слід виявляти високий рівень проникливості у відповідь на розмови й дії співрозмовника. Одним з ефективних засобів побудови взаємин з правопорушником є вміння показати йому, що працівник у змозі поставити себе на його місце на деякий час і побачити світ його очима. Важлива властивість проникливості полягає в тому, що працівник, який проводить переговори, показує своє розуміння думки правопорушника самому ж правопорушнику. Проникливість може виявлятися:

- у погодженні; слід демонструвати свою згоду із співрозмовником щодо тих моментів, які відбуваються справедливості його вимог, і переконати його відмовитися від вчинення протиправних дій;

- у відзеркаленні почуттів; потрібно концентрувати увагу також і на розмовах і діях співрозмовника, використовувати мову, зрозумілу правопорушнику, і допомагати йому мислити за допомогою думок і почуттів, які він хоча б частково буде усвідомлювати.

Використання прийому «теплоти» ефективне для побудови взаєморозуміння й довіри. Тепло досягається за допомогою голосу, зацікавленості, активної демонстрації спроби зрозуміти співроз-

мовника, своєї стурбованості та віри в досягнення й можливість взаємоприйняттого рішення.

Приєм «Затягування» («вичікування») використовується для того, щоб затягнути перебіг переговорів для з'ясування необхідної інформації, висвітлення ситуації, формулювання потрібної відповіді тощо.

Успіх збору інформації забезпечується за допомогою: використання відкритих закінчених запитань, що потребують довгої змістовної відповіді. Спроба отримати інформацію від правопорушника за допомогою таких відкритих закінчених запитань, як: «Що? Чому? Як?». Наприклад: «Що тут трапилось?», «Що Ви маєте на увазі, говорячи про..?», «Як, на Вашу думку, ми зможемо прийти до згоди?» тощо. Це допоможе йому пояснити свою позицію та надати працівникові поліції велику кількість інформації.

Мистецтво слухати поєднує вміння робити те, що потрібно, і не робити того, що не потрібно. Наскільки уважно працівник буде слухати правопорушника, настільки відкритими та детальними будуть його відповіді. Працівник, якщо він майстерно володіє мистецтвом слухання, повинен робити такі зауваження правопорушнику, які показуватимуть його інтерес до того, що говорить останній. Якщо дозволяють умови, слід показати правопорушнику свою зацікавленість жестами, поглядом тощо. Не потрібно його переривати, навіть якщо працівник упевнений у тому, що правопорушник говорить неправду. Коли він завершить своє висловлювання, слід спокійно запитати, чи не хоче він щось додати. Нехай правопорушник висловить усе, що його турбує. Доцільно заохочувати його такими фразами, як «Так... Будь ласка, продовжуйте» або «І що ж далі?» тощо.

В процесі спілкування важливо використовувати перефразування, тобто повторення співрозмовникові його ж тверджень іншими словами, зміст яких він уже передав працівнику. Така процедура викладення отриманої інформації також показує зацікавленість, увагу та розуміння того, що намагається сказати правопорушник, а також заохочення його до надання необхідної інформації.

Відзеркалення почуттів. На відміну від перефразування, зміст якого — увага до того, що говорить і вимагає правопорушник, цей прийом полягає в тому, що відзеркалення почуттів фокусується на вираженні співрозмовником розуміння його почуттів, уваги до його емоційного стану тощо. Використовуючи цей прийом, потрібно звертати увагу не лише на те, що говорить правопорушник, а й на те, як він це робить (сила, швидкість, інтонація та ін.).

Конфронтація — протиставлення поглядів, принципів тощо. Прийом конфрон-

тації заснований на розбіжностях, суперечностях і полягає в роз'ясненні інформації, отриманої від співрозмовника, завдяки вказуванню на суперечності, що виникли в його повідомленнях. Виходячи з цього, можна будувати запитання.

Деякі з цих прийомів мають загальний характер і впливають на проведення переговорів загалом, інші мають спеціальний тактико-психологічний характер і застосовуються в конкретних ситуаціях, що виникають безпосередньо під час переговорів.

Слід пам'ятати, що відповідно до логіки проведення переговорів тактико-психологічні прийоми можуть та повинні при потребі змінюватися, від деяких прийомів можна відмовитись, інші — замінити, але відхилення від поставленої мети й завдань переговорів неприпустиме.

Після окреслення загальних та основних тактико-психологічних прийомів слід назвати конкретні прикладні прийоми психологічного впливу, що використовуються постійно та варіативно, залежно від ситуації: Інформаційно-психологічні прийоми впливу:

Налаштування — прийом, який будується на основі врахування працівником психічних станів й особистісних якостей правопорушника, вияву певного ступеня емпатії (емпатія (англ. empathy від (грец. patho) — співпереживання) — розуміння відносин, почуттів, психічних станів іншої особи в формі співпереживання).

Деталізація проблеми — проблемну ситуацію взаємодії з правопорушником іноді корисно поділити на підпроблеми і намагатися розв'язати кожен з них окремо. Розгляд окремих частин і деталей основної проблеми сприяє її з'ясуванню і, зрештою, розв'язанню.

Діагностичні питання — поставити правопорушнику низку питань для з'ясування ступеня розуміння ним ситуації, його ставлення до вимог працівника, розкриття особистісних якостей (відповідальності, рішучості, самостійності тощо).

Прийоми непрямого й директивного впливу для зміни поведінки опонента

Демонстрація переваг і перспектив — прийом застосовується для припинення протиправних дій на підставі демонстрації працівником поліції вигод і переваг у разі виконання порушником законних вимог представників органів правопорядку.

Формування залежності — особиста залежність виникає в разі висунення працівником правопорушнику законних вимог. Доцільно також установити психологічну залежність, унаслідок чого в правопорушника створюється уявлення стосовно працівника поліції як людини, яка намагається допомогти йому гідно вийти з важкої ситуації.

Демонстрація помилковості мети дій — прийом, що будується на аргументованій демонстрації

працівником хибності та штучності обраних правопорушником цілей, що заважають ефективно розв'язати ситуацію.

Висновки. Таким чином, тактика переговорів поліцейського з різними категоріями громадян може мати два аспекти. По-перше, поліцейський повинен уміти володіти собою, щоб своїми діями не допустити виникнення конфлікту при спілкуванні, а якщо конфлікт вже утворився — вибрати найбільш оптимальну поведінку, що дозволить зберегти рівновагу та не втратити самовладання. По-друге, поліцейський повинен забезпечити такий вплив на осіб, що залучені у ситуацію конфліктного спілкування, який би допоміг привести цих осіб до нормального стану, загасити конфлікт та виконати поставлену задачу.

Список використаної літератури

1. Про Національну поліцію : Закон України від 2 лип. 2015 р. № 580-VIII // Відомості Верховної Ради України. - 2015. - № 40-41. - Ст. 379.
2. Батлина Л.В. Теоретичні основи пізнання людини як особистості: Монографія. - Запоріжжя: Юридична інститут МВС України: Діке Поле. - 2005. - 248 с.
3. Варій М.І. Психологія: Навчальний посібник / Для студ. вищ. навч. закладів. - К.: «Центр учбової літератури». - 2007. - 288 с.
4. Великий тлумачний словник сучасної української мови / Уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. - К.; Ірпінь: ВТФ «Перун», 2003. - 1440 с.
5. Коновалова В.О., Шепітько В.Ю. Юридична психологія: Академічний курс: Підруч. для студ. юрид. спец. вищ. навч. закл. - К.: Концерн «Видавничий Дім «Ін Юре», 2004. - 424 с.
6. Максименко С.Д. Загальна психологія. Видання 3-є, перероблене та доповнене. Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2008. - 272 с.
7. Немов Р.С. Психологія : Учеб. для студ. Высш. Пед. Учеб. заведений: В 3 кн. - 4-е изд. - М. : Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2000. - Кн. 1: Общие основы психологии. - 688 с.
8. Подоляк Л.Г., Юрченко В.І. Психологія вищої школи: Навчальний посібник для магістрантів і аспірантів. - К. : ТОВ «Філ-студія», 2006. - 320 с.
9. Психологія: Підручник / Ю.Л. Трофімов, В.В. Рибалка, П.А. Гончарук та ін.; за ред. Ю.Л. Трофімова. - 3-тє вид., стереотип. - К. : Либідь, 2001. - 560 с.
10. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Издание третье, переработанное и дополненное. Серия «Учебники, учебные пособия». Ростов -на-Дону: «Феникс», 1999 - 672 с.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО АВТОРА МАТІЄНКО Тетяна Василівна,

кандидат юридичних наук, доцент, професор кафедри криміналістики та психології Одеського державного університету внутрішніх справ;

INFORMATION ABOUT AUTHOR MATIENKO Tetiana Vasylivna,

Candidate of Law Sciences, Associate Professor, Professor of the Department of Forensic Science and Psychology of Odessa State University of Internal Affairs;
Matienkotatiana08@gmail.com