

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

Навчально-науковий інститут № 3

Кафедра психології, соціології та педагогіки

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни
**«ПСИХОЛОГІЯ ПЕРЕМОВНОЇ ДІЛЬНОСТІ ТА МЕДІАЦІЇ В
ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦІЇ»**
вибіркових компонент
освітньої програми другого (магістерського) рівня вищої освіти
053 «Психологія»
(практична психологія)

**за темою №6 – «Перемовини як один із ненасильницьких способів
превенції та припинення правопорушень»**

Вінниця 2024

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від № 14.08.2024 року № 8

СХВАЛЕНО

Вченою радою ННІ № 3
Протокол від 09.08.2024 року № 8

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 13.08.2024 року № 7

Розглянуто на засіданні кафедри педагогіки та психології (протокол від 08.07.2024 року № 13)

Розробники:

Професор кафедри психології, соціології та педагогіки ННІ № 3 ХНУВС,
доктор психологічних наук, професор – Мілорадова Н.Е.

Рецензенти:

1. Доцент кафедри психології, соціології та педагогіки ННІ № 3 ХНУВС, кандидат психологічних наук, доцент – Доценко В.В.

План лекції

1. Психологічний вплив у професійному спілкуванні поліцейських.
2. Поняття «психотехнологія», «метод впливу», «психотехніка»: їх єдність та відмінність.
3. Психотехнології у перемовному процесі Національної поліції України.
4. Особливості перемовного процесу та медіації в умовах війни.

Рекомендована література **Основна література**

1. Захаренко Л. М., Давидова О. В. Психотехнології ведення перемовин із правопорушниками : метод. рекомендації / за заг. ред. О. І. Мотляха. Київ : Освіта України, 2020. 69 с.
2. Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» / В.Л. Андрєєнкова, К.Б. Левченко, Н.В. Лунченко, М.М. Матвійчук. К.: ТОВ «Агентство «Україна», 2018. 144 с.
3. Медіація у професійній діяльності юриста : підручник / авт. кол.: Т. Білик, Р. Гаврилюк, І. Городиський [та ін.] ; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. Одеса : Екологія, 2019. 456 с.
4. Мистецтво ведення переговорів: навчальний посібник/ Укладачі: А. Є. Адамович, О. М. Максимець, ТДАТУ. Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. 264 с.
5. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
6. Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. К.: ФОП Нічога С.О. 2018. 174 с.

Додаткова

1. Давидова О. В. Проблема профайлінгу в переговорах з особами, які захопили заручників. Юридична психологія. 2017. № 1 (20). С. 111–121.
2. Давидова О. В. Сучасні психологічні технології в системі компетенцій майбутнього психолога. Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності Національної поліції та закладів вищої освіти МВС України: мат-ли II наук.-практ. круглого столу (м. Київ, 24 квіт. 2020.). Київ : НАВС, 2020. С. 50–52
3. Крашеніннікова Т. В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції : навч. посібник. Дніпро: Адверта, 2017. 107 с.
4. Матієнко Т. В. Психологічні засади ведення переговорів поліцейськими в екстремальних умовах служби. Держава та регіони. Серія : Право. 2020. № 1 (67). Т. 2. С. 187–192.

5. Озерський І. В. Актуальні проблеми медіації в юрисдикційному процесі України : навч. посіб. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2020. 248 с.

6. Практикум із психології ненасильницького спілкування та фасилітації : навч. посібник. / В. В. Карпенко, Н. А. Карпенко. Львів : ЛьвДУВС, 2019. 107 с.

7. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. / за заг. ред. І. В. Жданової ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків : ХНУВС, 2014. 516 с.

Нормативно-правові акти:

1. Закон України «Про медіацію» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>

Інформаційні ресурси в Інтернеті:

1. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник / Л. Й. Гуменюк. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с. <https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/445/1/%D0%93%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8E%D0%BA%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%202015.pdf>.

2. Гусєв А. Світоглядні основи медіації в контексті українських реалій: огляд та перспективи засвоєння. <https://lib.iitta.gov.ua/720125/1/4---%D0%93%D1%83%D1%81%D1%94%D0%B2%20%D0%90.%D0%86.%20%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F.%20%D0%A1%D0%B2%D1%96%D1%82.%20%D0%BE%D1%81%D0%BD.%20%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D1%96%D0%B0%D1%86.pdf>

3. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. Х. : Право, 2012. 128 с. https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/POSIBNIKI_2012/Konfliktologiy_2012.pdf

4. Рахліс В. Фахова підготовка перемовників : термінологічний та концептуальний аспекти. Засоби навчальної та науково-дослідної роботи : зб-к наук. праць ХПУ ім. Каразіна. Харків : ХПУ ім. Каразіна, 2017. Вип. 48. С. 192 – 199. URL : https://zenodo.org/record/1319815#.X-rr7dIzY_4

5. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с. <https://resource.odmu.edu.ua/chair/download/111775/dEYMGvYF2oQMwrEwf0OHCw/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D1%82%D0%B5%D0%BE%D1%80%D1%96%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B2.pdf>

1. Психологічний вплив у професійному спілкуванні поліцейських.

У правоохоронній діяльності психологічний вплив безпосередньо «вбудований» у діяльність, оскільки пов'язаний з правовою поведінкою громадян. Під поняттям «вплив» розуміється взаємодія двох і більше систем, при якій функціонування однієї системи стає причиною певних змін у структурі хоча б однієї із них.

Поняття «вплив» є широким, а «психологічний вплив» – значно вужчим.

Психологічний вплив – це активна та цілеспрямована діяльність, що здійснюється стосовно об'єкта (індивідуального чи групового) і викликає причинно-наслідкові зміни в його психіці й опосередковано – в його поведінці

Психологічний вплив – це процес (дія, акт), що призводить до зміни психологічного базису конкретної активності, і результат (якісні та/чи кількісні зміни, що виникають в ознаках фізичного, біологічного чи психічного прояву).

Психологічний вплив як цілісний, нерозривний процес, що передбачає такі етапи змін у психіці того, на кого впливають:

- 1) підготовчий етап (визначаються цілі, завдання та зміст впливу, способи і засоби його здійснення);
- 2) етап безпосереднього здійснення впливу;
- 3) етап зміни у свідомості того, на кого впливають;
- 4) етап корекції результатів впливу;
- 5) етап визначення кінцевого ефекту психологічного впливу. Даний цикл повторюється, доки не буде досягнута бажана зміна в психіці об'єкта впливу.

Психологічний вплив як цілеспрямована активність самого суб'єкта психологічного впливу має в собі такі етапи:

- 1) аналітичний етап (вивчення об'єкту впливу, визначення цілей, планування етапів психологічного впливу);
- 2) етап практичної реалізації (актуалізація специфічних інформаційних каналів впливу, передачу інформації певного змісту, застосування конкретних засобів, методів і прийомів психологічного впливу);
- 3) контрольно-рефлексивний етап (співвідносяться поставлені цілі та реально досягнутий результат, визначається ступінь ефективності психологічного впливу).

Отже, **психологічний вплив** – це активна цілеспрямована діяльність, метою якої є отримання необхідної інформації або зміна психіки чи поведінки об'єкта впливу (окремої людини чи групи людей). Сутнісними характеристиками категорії психологічного впливу виступають структура психологічного впливу, етапи процесу психологічного впливу, стратегії психологічного впливу, мішені психологічного впливу, методи психологічного впливу, види психологічного впливу.

Структура психологічного впливу.

1. Суб'єкт психологічного впливу – це поліцейський в ролі комунікатора, який здійснює цілеспрямовану активність по відношенню до

об'єкта впливу. Активність суб'єкта психологічного впливу містить: – вивчення об'єкта впливу, визначення цілей, завдань впливу, способів і засобів здійснення впливу, планування етапів психологічного впливу; – практичну реалізацію психологічного впливу; – оцінку ефективності психологічного впливу, співвіднесення поставлених цілей та реально досягнутого результату. За необхідності поліцейські можуть отримати психологічну консультацію у психологів поліції щодо особливостей здійснення ефективного процесу перемовної діяльності під час проведення оперативних заходів та слідчих дій.

2. Об'єкт психологічного впливу – психіка правопорушника, який, будучи активним елементом системи впливу, осмислює інформацію, що надходить до нього, може не погоджуватися із суб'єктом психологічного впливу та здійснювати контрвплив на нього.

3. Цілі психологічного впливу в правоохоронній діяльності:

- залучення до надання посильної допомоги при розкритті правопорушень (злочинів);
- отримання інформації;
- встановлення контакту;
- отримання достовірних показань від свідків, очевидців, потерпілих;
- превентивний вплив тощо.

4. Дії в структурі психологічного впливу.

Етап практичної реалізації психологічного впливу передбачає актуалізацію специфічних інформаційних каналів впливу, передачу інформації певного змісту, застосування конкретних засобів, методів і прийомів психологічного впливу.

Психологічний вплив визначається такими критеріями:

1) засоби впливу (візуальні, аудіальні, темпоритмічні, ольфакторні засоби та мультимодальні засоби впливу відповідно до участі різних аналізаторів; невербальні компоненти комунікації; регуляція рівня задоволення потреб; включення в діяльність);

2) мета впливу;

3) результат впливу (зміни в різних сферах психіки об'єкта впливу);

4) відповідність статусних позицій (у процесі психологічного впливу реалізується влада поліцейського по відношенню до інших учасників процесу: влада винагороди; влада примусу або покарання; нормативна влада; влада еталону; влада знавця; інформаційна влада).

При застосуванні психологічного впливу вирішуються психологічні завдання зі зміни в об'єкта впливу психологічного базису конкретної активності, а саме:

а) власної моделі дійсності (забезпечує орієнтацію в дійсності);

б) джерел активності (потреб, інтересів, схильностей, ідеалів), що визначають спосіб мислення, стиль поведінки, звички, уміння, навички;

в) регуляторів прояву активності (смыслових, цільових і операційних установок, групових норм, самооцінки, світогляду, переконань, вірувань);

г) емоційного стану (тривога, збудженість або депресивність тощо), який

впливає на поведінку в конкретних ситуаціях і моментах часу. Здійснення психологічного впливу на свідомість об'єкта впливу не є проявом негуманного ставлення до нього з боку правоохоронця, а виступає необхідною умовою виконання правоохоронної діяльності (допит підозрюваного, попереджувальна бесіда з дитиною тощо).

Психологічний вплив у межах взаємодії людини з людиною (особистість з особистістю) у спілкуванні розуміється як міжособистісний психологічний вплив – невід'ємний атрибут нашого повсякденного життя. Міжособистісний психологічний вплив може досягнути бажаних результатів тоді, коли суб'єкт впливу має набір спеціальних, професійних умінь. На ефективність міжособистісного впливу діє особистий вплив поліцейського (інструментарієм створення впливу на іншу людину виступає особистість суб'єкта психологічного впливу) – «особистий магнетизм»; здатність впливати на іншу людину, змінюючи при цьому не тільки її поведінку, але і її погляди, мотиви, свідомість і навіть характер. У основі здібності особистого впливу лежить симптомокомплекс особистих рис (упевненість у собі, адаптивність, активна позиція у взаємодії, легкість і навички спілкування, соціальний інтелект загалом).

Основною метою особистого впливу виступає зміна, що відбувається у свідомості й душі іншої людини, а не зміна в діях. Кожен учасник спілкування водночас є і об'єктом, і суб'єктом психологічного впливу. Вплив і протистояння впливу – це дві сторони єдиного процесу взаємодії, отже, варто говорити про взаємний психологічний вплив. Частота прояву різних типів впливу залежить від особливостей професійної діяльності.

Можливе використання таких стратегій психологічного впливу (залежно від суб'єкта і об'єкта психологічного впливу):

- розвиваюча стратегія (здійснюється в процесі тривалого діалогового контакту з людиною): орієнтована на довгостроковий ефект, на зміну особистості, заснована на вірі в позитивний потенціал людини, у її можливості самовдосконалення та творчі здібності;

- маніпулятивна стратегія (об'єкт психологічного впливу активний, володіє внутрішнім потенціалом і логікою розвитку): мета впливу відкрито не оголошується, а досягається суб'єктом впливу шляхом формування активності об'єкта впливу в бажаному напрямі;

- імперативна стратегія (ефективна в екстремальних ситуаціях): об'єкт психологічного впливу пасивний, лише відповідає на вплив ззовні; бажаний результат впливу прямо вказується суб'єктом впливу як розуміння і виконання об'єктом впливу певних завдань.

Загальна характеристика вищезазначених стратегій полягає в тому, що маніпулювання розглядається як підсвідоме стимулювання в обхід внутрішнього контролю. Умови впливу охоплюють місце й час спілкування, а також кількість учасників, на яких спрямований вплив.

5. Результатами психологічного впливу є зміни в різних сферах психіки об'єкта впливу:

– потребова-мотиваційній сфері (потреби і мотиви, які є джерелами активності особистості: потяги, бажання, переконання, ціннісні орієнтації тощо) як зміна спрямованості і сили спонукань;

– інтелектуально-пізнавальній сфері (пізнавальні психічні процеси: відчуття, сприйняття, увага, пам'ять, мислення, уява) як зміна характеру сприйняття, мислення, що призводить до зміни світосприйняття і особистості в цілому);

– емоційно-вольовій сфері (емоції, почуття, вольові процеси), що відображає внутрішні переживання, які визначають оцінку значущості подій і регулюють напрям та ступінь проявів активності;

– комунікативно-поведінковій сфері (визначає характер і особливості спілкування, взаємодії, міжособистісного сприйняття людей) як створення умов комфорту чи дискомфорту спілкування, прагнення співпрацювати або конфліктувати з оточуючими тощо.

Перебудова психіки людини в результаті впливу на неї може бути різною:

– можливі зміни будь-якої психічної якості (наприклад, думки людини про конкретне явище) чи загальні зміни психіки (наприклад, зміна ряду психологічних якостей людини);

– ці психічні зміни можуть бути короточасними чи тривалими.

Психологічний вплив спричиняє конкретні зміни також у свідомості груп людей і суспільній свідомості загалом, стосуючись різних сфер психіки.

Психологічний вплив може бути:

1) за результатом (заподіяння шкоди або користі): конструктивний психологічний вплив (заснований на добровільності, взаємній зацікавленості, відкритості, довірі і сприяє саморозвитку та розвитку інших людей); наприклад, аргументація, самопросування; деструктивний психологічний вплив (припускає взаємодію на позиціях нерівності партнерів, вплив з метою досягнення тільки власної вигоди); наприклад, примус, маніпуляція; спірний психологічний вплив (корисний в окремих випадках і шкідливий у інших); наприклад, навіювання, зараження, спонукання до наслідування, формування прихильності, прохання, ігнорування.

2) за ступенем усвідомленості: усвідомлений психологічний вплив (контрольований свідомістю; задіяні вищі когнітивні процеси: мислення, уява, мова, а також вольові механізми); наприклад, переконання, відкрите навіювання, аргументація; неусвідомлений психологічний вплив (неконтрольований свідомістю, в реалізації якого беруть участь такі пізнавальні процеси як відчуття, сприйняття та емоційні процеси); наприклад, емоційне зараження.

3) за наявністю мети: навмисний психологічний вплив (цілеспрямований вплив з наміром домогтися змін) або ненавмисний психологічний вплив (ненаправлений вплив, без певної мети; наприклад, природна чарівність);

4) за кількістю суб'єктів впливу: індивідуальний психологічний вплив (здійснюється окремою особистістю) або груповий психологічний вплив

(здійснюється соціальною групою); наприклад, груповий тиск;

5) за вектором спрямованості: зовнішній психологічний вплив (вироблений зовнішніми об'єктами (оточуючими людьми, соціальними умовами, ситуацією), а також у відповідь на вплив суб'єкта, спрямований на зовнішній світ); внутрішній психологічний вплив (спрямований на самого себе, засобами якого є самопереконавання, самонавіювання, самонаказ, самовладання, самопідбадьорювання, самостимулювання);

б) за ступенем особистої участі і активності ініціатора впливу: прямий психологічний вплив (безпосередній вплив на іншу особу з метою зміни її поведінки) здійснюється засобами переконання, вмовляння, прохання, наказу, поради, особистого прикладу суб'єкта впливу, заохочення і покарання; опосередкований психологічний вплив (здійснюються через створення спеціальних умов, ситуацій, що спонукають людину до зміни свого ставлення та поведінки, прояву активності).

Вплив буде психологічно коректним (грамотним), якщо:

а) враховуються психологічні особливості правопорушника і поточної ситуації;

б) застосовуються «правильні» психологічні прийоми впливу.

При цьому в адресата (об'єкта) впливу є два шляхи:

1) піддатися впливу;

2) конструктивно протистояти йому коректними психологічними способами.

Сутнісним критерієм психологічного впливу в правоохоронній діяльності є спонукання об'єкта ухвалювати рішення, вчиняти дії в потрібному для правоохоронних органів напрямі. Таким чином, при здійсненні психологічного впливу необхідно дотримуватися принципів його відповідності вимогам законодавства, гуманного ставлення до об'єкта спілкування.

2. Поняття «психотехнологія», «метод впливу», «психотехніка»: їх єдність та відмінність.

У сучасному технологічному світі широко вживаним стало слово «технології». У теорії і практиці сучасного інструментарію впливу на індивідуальну та соціетальну психіку прийнято розрізняти поняття «психотехнологія», «психотехніка». У понятті «психотехніка» (від грец. ψυχή – душа, давн.-грец. τέχνη «вміння», «майстерність», «мистецтво») зафіксовано «технічну» сторону діяльності, в основу якої покладена техніка як майстерність, мистецтво володіння засобом (знаряддям) психологічного впливу.

Техніка має подвійне призначення – це розуміння ситуації і перетворення ситуації. Техніка слугує інструментом для суб'єкта впливу, і це дає можливість використати її так, щоб у об'єкта впливу виникло нове розуміння своєї ситуації (техніка допомагає йому зрозуміти утруднення,

нелогічності тощо).

Психотехніка складається із декількох або з одного психотехнічного прийому.

Психотехніка є складовою психотехнології; означає засоби діагностики, прогнозування, впливу; систему психотехнічних дій.

Психотехніка як послідовність психотехнічних прийомів веде до формування стійкого заданого психічного стану.

Поняття «психотехнологія» походить від поняття «психотехніка» і відображає цілеспрямовану, впорядковану сукупність та послідовність психотехнічних дій (тобто дій, які спрямовані на формування (конструювання, проектування) відповідних психологічних новоутворень). Поняття «психотехнологія» може вживатись у значенні застосування технології для психологічних цілей. Технологію можна зрозуміти як послідовність взаємодій, спрямованих на формування психічної властивості, зміну спрямованості психічного процесу або стану.

Психотехнологія (англ. psychotechnology) – це організована сукупність психотехнік, спрямована на вирішення певної конструктивно сформульованої психологічної задачі. У технології впливу сполучною ланкою є алгоритм вирішення психологічної задачі – це послідовність, поєднання і динамічні показники здійснення впливу, що призводить до певного психологічного ефекту.

Отримання конкретного психологічного ефекту можна розглядати з точки зору використаних:

- а) засобів (вербальних / невербальних);
- б) особливостей прийому впливу;
- в) змісту психологічних задач, які вирішувались;
- г) технології.

У одних і тих же умовах вирішення психологічної задачі можливе поєднання різноманітних засобів, об'єднаних різними алгоритмами. Психологічні задачі, що вирішуються в контексті різних професійних завдань, та засоби психологічного впливу, є найменш специфічними. Однак специфіка проявиться у модифікації засобів впливу: те, що адекватно в одному професійному контексті, може бути недоречно в іншому.

Психотехнологія виступає єдністю трьох базових елементів :

- 1) теорії психіки, що складається в межах тієї чи іншої психологічної школи;
- 2) сукупності методологічних постулатів, що окреслюють «кордони» і напрямки застосування цієї теорії;
- 3) сукупності методів, методик, технік, що задають моделі спричинення зазначених вище ефектів.

Психотехнологія може складатися із декількох або із однієї психотехніки. Із позицій системного підходу та з точки зору вирішуваних завдань виділяють три основні групи сучасних психотехнологій.

Отже, поняття «психотехнологія» і «психотехніка» позначають те, за допомогою чого у процесі впливу виникає деякий психологічний ефект.

Однією із складових технології психологічного впливу є метод психологічного впливу - спосіб практичного застосування психотехнології задля зміни параметрів психіки чи поведінки об'єкта спілкування, що пов'язаний із певною психологічною задачею та реалізується у конкретних умовах.

Основною метою застосування методів психологічного впливу є досягнення змін у психіці чи поведінці об'єкта професійного спілкування. Засоби і прийоми, техніка багато в чому залежать не тільки від об'єкта, завдання, умов, в яких виконується дія, а й від психологічних особливостей особистості. У процесі здійснення психологічного впливу можуть використовуватись різні методи впливу, залежно від тих якостей особистості, на які впливає суб'єкт впливу, і в результаті цього об'єкт приймає потрібне ініціаторові рішення.

Психологічними «мішенями» у психіці об'єкта впливу є:

- спонуки активності (потреби, інтереси, схильності, ідеали);
- регулятори активності (сміслові, цільові й операційні установки, групові норми, самооцінка, світогляд, переконання, вірування);
- інформаційні структури активності (знання про світ, людей, відомості, які забезпечують інформацією людську активність);
- операційний склад активності (спосіб мислення, стиль поведінки, звички, уміння, навички);
- психічні стани, пов'язані з реалізацією різних форм активності (фонові, функціональні, емоційні).

Відповідно до виділених «мішеней» впливу всі методи психологічного впливу відносяться до однієї з чотирьох груп:

- 1) методи впливу на суб'єктивні моделі дійсності;
- 2) методи впливу на джерела активності;
- 3) методи впливу на фактори, що регулюють прояви активності;
- 4) методи впливу на фонові стани.

Метод складається із прийомів та засобів. Прийом психологічного впливу є операціоналізацією засобів впливу через певний алгоритм (засоби впливу застосовуються в певній послідовності (алгоритмі) та утворюють прийом впливу). Вони множинні, різноманітні та специфічні, тому завдяки їх конструюванню залежно від конкретних обставин можна досягти тотального психологічного ефекту.

Метод психологічного впливу може бути реалізований шляхом використання різноманітних прийомів, а для вирішення конкретної психологічної задачі може використовуватись велика кількість прийомів. У межах методу психологічного впливу, адаптованого під потреби суб'єкта, на який спрямовується відповідна психотехнологія, застосовуються різнопланові психотехніки.

Реалізація ж методу психологічного впливу у конкретних умовах виступає як прийом психологічного впливу (психотехнічний прийом) – одноразова дія, яка здійснюється для зміни актуального стану у межах тієї чи

іншої психотехніки. Отже, поняття «психотехнологія», «метод впливу», «психотехніка» відрізняються.

Співвідношення між ними виражається як загальне, часткове і одиничне: «психотехнологія – метод впливу – психотехніка».

Психотехніка є одним із субшляхів використання методу впливу, а метод, зі свого боку – шляхом застосування психотехнології в конкретно взятій ситуації.

3. Психотехнології у перемовному процесі Національної поліції України.

Психологічний вплив є елементом професійної технології. Процедура вибору методу і варіанту поведінки, процес проходження стимулу, що впливає, від суб'єкта впливу до психіки об'єкта впливу і зворотний зв'язок між ними залежить від таких чинників:

- особливості особистості поліцейського (суб'єкта впливу)
- достатня розвиненість пізнавальної, емоційної та волевої сфери; здатність діагностувати індивідуальні особливості та емоційний стан співрозмовника; знання і вміння вибирати необхідний метод впливу та грамотно його застосовувати;
- специфіка об'єкта впливу як конкретної соціальної одиниці (підозрюваного, свідка, потерпілого, малої групи)
- особливості мотивації, інтелектуально-пізнавальні та емоційно-вольові якості, знання і використання сталих стереотипів поведінки;
- особливості каналу проходження стимулів від суб'єкта до об'єкта впливу та реалізації обраного методу – вміння розпізнавати та впливати на психологічні бар'єри («фільтри»), що виникають в процесі психологічного впливу.

Психологічний вплив поліцейського на правопорушника стає принципово можливим лише після подолання таких найбільш розповсюджених психологічних бар'єрів («фільтрів»), що виникають в процесі спілкування:

- небажання чи незацікавленість у спілкуванні (через упередженість, страх осуду чи помсти з боку певних осіб (родичів, співучасників правопорушення тощо), небажання розголосу події чи інтимних сторін життя);
- помилкове сприймання особливостей особистості співрозмовника (темпераменту, характеру, освіченості тощо) та різна «мова спілкування», розбіжності в розумінні одних і тих самих обставин через різний рівень освіченості, обізнаності в питанні;
- негативне ставлення до конкретного поліцейського чи поліції загалом, недовіра, агресивність;
- небажання чи неможливість подолання своїх поведінкових установок і стереотипів, небажання підкорятись чужій волі чи неможливість відмовитися від вже раніше обіцяного.

Елементи психологічного впливу можуть бути складовою частиною прийому професійної діяльності за умови їх відповідності принципам

конкретної професійної діяльності, нормам професійної етики, моральним і юридичним обмеженням, які регламентують відповідну діяльність.

Перемовини є комбінацією двох чинників:

- 1) захисту власних інтересів, з одного боку;
- 2) залежності від опонента – з іншого.

Перемовини поліцейських із правопорушниками містять:

- специфічну кримінальну ситуацію, що вимагає ведення перемовин і досягнення цілей;
- діалог сторін – суб'єктів перемовин;
- гостро негативні взаємини сторін перемовин;
- вирішення задач із попередження, розкриття та розслідування правопорушень;
- при успішності перемовин – виконання зобов'язань, взятих на себе сторонами.

Характерні особливості перемовин із правопорушниками:

- вимушений характер (основними завданнями перемовин, у порядку пріоритетності, є захист життя людей; затримання правопорушників; повернення або захист майна);
- особливі психологічні механізми і технологія проведення (зумовлюються специфічним видом спільної діяльності, цілі й інтереси якої не збігаються; тісним контактом з суперником і вимушеністю зважати на його дії).

Психологічні механізми перемовин – це стійка схема психічних дій; цілісна сукупність психічних процесів, які послідовно забезпечують рух до певного результату відповідно до часто повторюваної послідовності.

Психологічні механізми дають відповідь на запитання: «Чому?».

Технологія ведення перемовин – це сукупність послідовних дій, до яких звертаються сторони в ході перемовин і принципів їх реалізації.

Технологія перемовин включає принципи, способи подачі позиції і тактичні прийоми взаємодії з опонентом. Технологія дає відповідь на запитання: «Як?».

Ведення перемовин включає:

1. Узгодження цілей і інтересів (сторони виробляють спільну узгоджену мету на основі почергового висунення й обґрунтування своїх цілей й інтересів).
2. Прагнення до взаємної довіри сторін (встановлення сторонами взаємної довіри передбачає узгодження інтересів, кроки назустріч один одному, ослаблення негативних емоцій, виправлення спотвореного сприйняття, що може стати ключовим моментом перемовин).
3. Активна рефлексія (необхідно аналізувати не тільки власну позицію та позицію опонента, але й ступінь сприйняття ним позиції суперника, що допомагає всесторонньо сприймати проблему, аналізувати ситуацію, точно прогнозувати її розвиток).
4. Емпатія (як соціально-психологічний механізм взаємодії у перемовинах проявляється дуже рідко, що призводить до неконструктивної

поведінки і непродуктивного розвитку конфлікту).

5. Забезпечення балансу влади і взаємного контролю сторін (уможливлює вплив опонентів один на одного).

Відповідно до обраної стратегії перемовини можуть бути:

Дистрибутивні перемовини (від лат. *distribuere* – розподіляти) – це перемовини, гаслом яких є традиційна дилема підсумку «виграш-програш». При дистрибутивних переговорах сторони є суперниками. Технологія ведення такого типу перемовин заснована на тому, що їх результат для обох сторін або посередній (для переможця) або поганий (для переможенного).

Інтегративні перемовини – це спільне розв’язання проблем, з метою досягнення бажаних для обох сторін результатів. Сторони, що беруть участь в інтеграційних переговорах, зацікавлені в знаходженні такого рішення, яке було б кращим із позицій обох сторін, що перетворює їх на союзників. Стратегіями таких переговорів є співробітництво та компроміс, а принципом інтегративного ведення переговорів є гасло: «Твоя перемога – моя перемога».

Розглянемо процес спільного вирішення проблем як загальну схему:

1. Визначення спільних цілей. Для встановлення атмосфери співпраці обидві сторони повинні сфокусуватися на тому, що для них є спільним (так їм буде легше відчувати переваги вирішення протиріч без ризику для власних цілей). Питання, характерне для даного етапу, звучить так: «У чому можуть полягати спільні цілі сторін у контексті даної дискусії?».

2. Відмежування людей від проблем. Усвідомлення взаємних переваг, яке може забезпечити успішне вирішення конфлікту, дозволяє краще зосередитися на реальній меті сторін – вирішенні існуючої проблеми. Потрібно відмовитися від персонального аспекту розбіжностей, придушивши прагнення до одноосібного лідерства, і розглядати опонента не як суперника, а як прихильника іншої точки зору. Для вирішення проблеми потрібно говорити про «нерозумність позиції» опонента, але не про «нерозумність опонента», який дотримується іншої точки зору.

3. Фокус на інтересах, а не на позиціях. Позиції сторін висловлюють їхні вимоги, а інтереси обґрунтовують причини цих вимог. Узгодити інтереси зазвичай простіше, оскільки вони зазвичай істотно ширші і різноманітніші, ніж позиції. Цей крок полягає в перегляді і розширенні проблем, з метою надання їм більшої «поступливості». Після розгляду різних аспектів проблеми опоненти переважно краще розуміють один одного.

4. Розробка рішень, що відповідають взаємним інтересам. Цей етап полягає у виробленні рішень. Увага сторін повинна фокусуватися на альтернативах або на деяких взаємоприйнятних рішеннях. Так суперництво перетворюється на співпрацю. Чим більша кількість варіантів і комбінацій, тим більша ймовірність знаходження спільного.

5. Використання об’єктивних критеріїв для оцінки альтернатив. Незалежно від того, наскільки сторони будуть тяжіти до співпраці, певні їхні інтереси так і залишаться несумісними. Замість того, щоб зосереджуватися на них, краще зрозуміти підґрунтя вимог кожної сторони. Переорієнтація опонента з «того, що мені потрібно», на «те, що найбільш розумно» сприяє

формуванню відкритих обґрунтованих установок.

6. Визначення успіху в категоріях реальної вигоди, а не уявних збитків. Задоволеність досягнутим результатом залежить від стандартів оцінки, що використовуються. Досвідчений перемовник завжди задається таким питанням: «Наскільки значущим буде досягнуте поліпшення порівняно з поточною ситуацією?» Так, зниження опонентом категоричності та різкості вимог вже є критерієм успішності перемовин.

Умовами ефективного ведення перемовин є орієнтація сторін на вирішення проблеми, «на справу»; їх позитивні або нейтральні відносини; шанобливе ставлення до опонента; відкриті позиції, чітко обрана мета; здатність до коректування своїх цілей.

Критерії для оцінювання перемовин:

1. Перемовини повинні привести до розумної угоди, якщо це можливо. Розумною можна вважати угоду, яка допустимою мірою відповідає законним інтересам всіх сторін, справедливо вирішує конфлікт інтересів, укладається на тривалий термін і бере до уваги загальні інтереси всіх сторін.

2. Перемовини повинні бути ефективними. Вони повинні покращувати, але жодному разі не псувати відносини між сторонами. Пам'ятайте, що потрібно завжди мати запасний варіант, альтернативний переговорній угоді.

Для цього рекомендується попередньо створити BATNA («Best Alternative to a Negotiated Agreement» - тобто «найкраща альтернатива угодою на переговорах»). Методика створення BATNA:

1) складіть список можливих дій, які доведеться зробити у разі провалу перемовин;

2) попрацюйте з найбільш перспективними ідеями з цього списку, поверніть їх у дієві варіанти;

3) виберіть з них найкращий варіант (BATNA). Таким чином, досягненню поліцейським результативності у перемовинах із правопорушником сприяє врахування психологічних механізмів та технології ведення перемовин, дотримання умов та обраної стратегії.

4. Особливості перемовного процесу та медіації в умовах війни.

З підписанням заявки на вступ до ЄС в умовах російсько-української війни, для України розпочався новий етап її європейської інтеграції в політичний, економічний, соціально-культурний та правовий простір. Реалізація євроінтеграційних завдань України залежить від імплементації положень законодавства Європейського Союзу до законодавства України у встановлені строки і кінцевим вступом до ЄС.

На сучасному етапі перебування України в умовах воєнної агресії з боку російської федерації, в період тривалого запровадження в Україні карантину з метою недопущення поширення коронавірусної хвороби (COVID-19) значної уваги потребує забезпечення державою конституційних прав громадян, що потребує посиленого використання онлайн інструментів для комунікації з метою позасудового вирішення спорів. Збільшення кількості спорів між

громадянами та суб'єктами господарювання через неналежне виконання зобов'язань та певні обмеження в доступі громадян в суди внаслідок оголошення карантину, перебування в умовах війни та враховуючи відсутність належного енергопостачання через ракетні обстріли обумовлюють збільшення попиту на використання позасудових онлайн способів врегулювання конфліктів, одним з яких є проведення онлайн-медіації.

Законодавче врегулювання медіації та врегулювання питання онлайн-правосуддя та використання онлайн способів альтернативного вирішення спорів може мати наслідком значне зменшення навантаження на судову систему та забезпечення доступу до правосуддя всім верствам населення в умовах нової реальності. У зв'язку з пандемією питання запровадження онлайн-медіації набуває особливої актуальності, оскільки має на меті не тільки спрощення процесу врегулювання конфліктів, а й забезпечення збереження здоров'я громадян – учасників процесів з вирішення таких конфліктів. Так, все більшої популярності серед суб'єктів господарювання набуває онлайн-медіація, яку може бути успішно проведено і в умовах карантину та воєнного стану.

За умовами «Рекомендацій для медіаторів щодо підготовки та проведення онлайн-медіації», онлайн-медіація – це спосіб вирішення спорів між сторонами конфлікту за допомогою третьої нейтральної сторони – медіатора, спрямований на пошук рішень, що відображають інтереси кожної сторони, в процесі проведення переговорів у онлайн-режимі з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) дистанційної синхронної (одночасної) та/чи асинхронної (неодночасної) комунікації.

Варто зазначити, що онлайн-медіація будь-якого виду – це додаткове навантаження та збільшений рівень відповідальності за результат як для медіатора, так і для сторін. Онлайн-медіація можлива у будь-якому випадку за вибором медіатора або запитом сторін, при цьому є доцільною у таких випадках: – сторони з будь-яких причин не вважають за необхідне спілкуватися один на один у межах одного приміщення; – місця знаходження/проживання сторін та/або медіатора значно географічно віддалені одне від одного, існують перешкоди (фізичні, економічні, часові, епідемічні тощо) або небезпеки при переміщенні сторін та/або медіатора до місця зустрічі.

При цьому, онлайн-медіація як окремий інститут, на нашу думку, має стрімкі перспективи розвитку, в умовах діджиталізації та воєнного стану в Україні. Це пояснюється декількома факторами.

По-перше, онлайн-медіація є окремим видом альтернативного вирішення спорів (ADR), а останній інститут набирає все більшої популярності.

По-друге, як зазначають дослідники, роль суду у вирішенні спорів не може бути абсолютною, оскільки це суперечить ідеї побудови громадянського суспільства, основними ознаками якого можна назвати якомога більшу його автономію від держави (розмежування компетенції держави та суспільства), наявність інститутів самоорганізації та саморегуляції, динамічність системи,

плюралізм, тощо. Завдяки застосуванню альтернативних способів вирішення спорів, в тому числі онлайн-медіації, сторони можуть використати свої ресурси для вирішення інших викликів замість того, щоб витратити їх на потенційно затяжні та дорогі судові процеси.

Віртуальне посередництво, онлайн-медіація, що проводиться за допомогою відеоконференції та/ або телефону, дає багато переваг навіть у звичайний час. До прикладу, їх застосування сприяє заощадженню часу та витрат на поїздку, що сьогодні особливо актуалізується, оскільки багато адвокатів, клієнтів не можуть подорожувати через обмеження уряду, роботодавців та/або обмеження медичного характеру, а клієнти можуть не мати коштів для вирішення спору у судовому порядку. У цьому зв'язку доцільним є проведення аналізу правового регулювання онлайн-медіації в інших країнах світу, що дозволить визначити можливі шляхи удосконалення онлайн-медіації в Україні.