

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

*Навчально-науковий інститут № 3*

*Кафедра психології, соціології та педагогіки*

**ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ**  
навчальної дисципліни  
**«СОЦІАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ»**  
обов'язкових компонент  
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти  
**053 «Психологія»**  
**(Поліцейські)**

**за темою – КОМУНІКАТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ**

**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 педагогіки та психології факультету № 3 ХНУВС,  
доктор психологічних наук, професор – Мілорадова Н.Е.

**Рецензенти:**

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

### **План лекції:**

1. Специфіка комунікації людини. Поняття комунікативної сторони спілкування.
2. Мова як вербальний засіб спілкування Поняття мови, мовлення. Види питань.
3. Слухання та його різновиди. Активне слухання.
4. Невербальні засоби спілкування, їх функції.
5. Виявлення брехні та нещирості у спілкуванні.
6. Комунікативні бар'єри у спілкуванні та їх подолання.

### **Рекомендована література (основна, допоміжна), інформаційні ресурси в Інтернеті**

1. Малкова Т.М. Соціальна психологія: план-конспект лекцій і семінарів. Київ. 2016. 132 с. URL: [https://library.krok.edu.ua/media/library/category/materiali-lektsij/malkova\\_0001.pdf](https://library.krok.edu.ua/media/library/category/materiali-lektsij/malkova_0001.pdf).
2. Москаленко В.В. Соціальна психологія : підручник : затверджено МОН України. Акад. пед. наук України, Ін-т психології ім. Г.С. Костюка. Київ : Центр учб. літ., 2016. 687 с.
3. Основи соціальної психології : підручник для закладів вищої освіти / П. П. Горностай, М. М. Слюсаревський, В. О. Татенко, Т. М. Титаренко, Н. В. Хазратова та ін. ; за ред. М. М. Слюсаревського. Київ : Талком, 2018. 580 с. <https://lib.iitta.gov.ua/724248/1/%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%20%D1%81%D0%BE%D1%86.%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%97.%20%D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA.pdf>
4. Соціальна психологія: навч. посіб. для здобувачів ступеня бакалавра / Н. Ю. Волянчук та ін. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с.
5. Шахова О.Г. Соціальна психологія особистості : навч. посіб. Харків : Контраст, 2019. 115 с.

### **Допоміжна:**

1. Бабаян Ю.О. Соціальна психологія. Хрестоматія: навчальний посібник. Миколаїв: Іліон, 2017. 286 с.
2. Берн Е. Ігри, в які грають люди. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2016. 256 с.
3. Борисюк О.М. Психологічні особливості комунікації в діяльності оперативного 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.
4. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія : підручник : ЛьвДУВС, 2015. 564 с.

5. Зелінська Т.М., Михайлова І.В., Демерс А.Е. Практикум із соціальної психології: Навч. посібн. Київ: Каравела, 2016. 232 с.
6. Козлова О.А. Соціальна психологія особистості та спілкування: практикум для студентів спеціальності 6.030101 «Соціологія». Харків: НТУ «ХП», 2017. 172 с.
7. Методичні рекомендації з курсу «Соціальна психологія»/ [уклад. Фальковська Л.М., Шмиглюк О.Г.] Житомир, 2015. 95 с. <https://core.ac.uk/download/pdf/83534998.pdf>
8. Подшивалкіна В.І. Соціально-психологічний практикум. К. : КНТ, 2015. 104 с.
9. Психологія натовпу й управління ним при виконанні службово-бойових завдань: навч. посіб. / І. І. Приходько та ін. Харків: НА НГУ, 2015. 250 с.
10. Розов В.І. Комунікативна підготовка співробітників правоохоронних органів : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2018. 158 с.
11. Скорюк В.Д. Социальная психология в схемах и комментариях : учеб.-практ. пос. Киев : Сварог, 2017. 207 с.
12. Соціальна психологія в Україні: довідник / за ред. М. М. Слюсаревського. Вид. друге, перероб. і допов. Київ: Талком, 2019. 324 с.
13. Сурякова М.В., Панфілова Г.Б., Склянська О.В. Соціальна психологія (з основами соціально-психологічного тренінгу): навч. посібник [електронне видання]. Дніпро: Середняк Т. К., 2021. 150 с.
14. Чалдині Р. Психологія впливу. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2017. 351 с.

### **Інформаційні ресурси в Інтернеті**

1. Міжнародний науковий журнал «Науковий огляд». URL: <http://naukajournal.org/соціальна+психологія>
2. Офіційний сайт відділу соціальної психології Інституту соціології НАН України. URL: <http://i-soc.com.ua/ua/institute/dep/soc-ps>
3. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.Вернадського. URL: [http:// www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua)
4. Психологічний он-лайн журнал. URL: <http://www.psychologytoday.com/>
5. Український центр політичного менеджменту. Соціальна психологія: науковий журнал / голов. ред. Ю.Ж. Шайгородський. URL: <http://www.politik.org.ua/vid/SP.php3>
6. Moodle (MIA: OCBITA). URL: <https://www.lvduvs.edu.ua/elektronnyi-katalo>

## Текст лекції

### 1. Специфіка комунікації людини. Поняття комунікативної сторони спілкування.

Одною із сторін спілкування є комунікативна сторона, яка відображає обмін інформацією між людьми, що спілкуються (уявленнями, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, установками тощо).

Так «комунікація» в широкому розумінні цього слова ототожнюється із поняттям «спілкування». Стосовно вузького тлумачення міжособистісної комунікації, то вона являє собою складний процес, у ході якого відбувається не лише обмін інформацією (це формальний бік справи), а те, як вона формується, відправляється, отримується, уточнюється, перероблюється, обговорюється, розвивається, тобто що людина думає перед тим, як виголосити інформацію, яким чином вона виражає свою думку словами, як доносить цю думку до співрозмовника, як отримує від нього інформацію про те, чи думка була правильно інтерпретована, як співрозмовник на неї реагує, яким чином відбувається процес обговорення.

Отож характеризувати комунікацію лише як обмін інформацією — це не тільки зводити її до процесів, які відбуваються в будь-яких інформаційних системах, а й не помічати її специфіки, котра проявляється в такому:

- комунікація передбачає наявність єдиного комунікативного простору;
- учасники комунікації є активними суб'єктами взаємного інформування, тобто, спрямовуючи інформацію, один учасник спілкування передбачає активність іншого; інший, своєю чергою, також має орієнтуватися на мотиви, цілі, установки партнера, аналізувати їх (окрім, звичайно, аналізу власних мотивів, цілей, установок);
- у ході виголошування думки кожним учасником налагоджується спільна діяльність;
- активність суб'єктів комунікації передбачає не формальний «рух інформації», а активний обмін нею;
- у процесі комунікації відбувається взаєморозуміння (непорозуміння), яке досягається наявністю зворотного зв'язку, а також значущістю інформації;
- інформація, яка пройшла з одного кінця в інший і повернулась назад, об'єднує партнерів в єдине інформаційне поле;
- загальний смисл виробляється за умови, коли інформація не просто прийнята, але й осмислена, тобто відбувається процес спільного досягнення предмета розмови;
- характер обміну інформацією визначається тим, що за допомогою системи знаків партнери можуть вплинути один на одного; а ефективність комунікації вимірюється тим, наскільки вдалим є цей вплив;
- інформація, яка зародилася у процесі обміну, набагато глибша, ніж попередня; вона може суттєво різнитися за змістом від попередньої;
- комунікативний вплив можливий лише за умови, коли людина, яка спрямовує інформацію (комунікатор), та індивід, який її приймає (реципієнт),

наділені єдиною або подібною системою кодифікації і декодифікації, тобто, іншими словами, люди мають говорити однією мовою;

- комунікація психологічно можлива за умови, якщо знаки, закріплені за ними значення (це відображення найсуттєвіших та узагальнених сторін предметів і явищ) і смисли (це той суб'єктивний зміст, якого набуває слово в конкретному контексті) відомі всім учасникам комунікативного процесу;

- в учасників комунікації має бути ідентичне розуміння ситуації спілкування;

- у ході обміну інформацією можуть виникнути комунікативні бар'єри.

**Комунікація** (від лат. *communicatio* – обмін, зв'язок, розмова):

1. Процес передачі інформації, що 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.

Таблиця 1

### Види інформації

<i>Спонукальна інформація</i>	<i>Констатуюча інформація</i>
<p>Розрахована на те, щоб стимулювати якусь дію. Виражається в наказі, пораді, проханні і т. д. Стимуляція може бути різною:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>активізація</i> – спонукання до дії в заданому напрямку;</li> <li>– <i>інтердикція</i> – спонукання, що не допускає певних дій, заборона небажаних видів діяльності;</li> <li>– <i>дестабілізація</i> – неузгодженість або порушення деяких автономних форм поведінки або діяльності</li> </ul>	<p>Виступає у формі повідомлення. Має місце в різних освітніх системах і не припускає безпосередньої зміни поведінки, хоча побічно сприяє цьому</p>

Специфіка міжособистісної комунікації виявляється в ряді феноменів і процесів: зворотного зв'язку, присутності бар'єрів комунікації, комунікативному впливі і наявності різних рівнів передачі інформації (наприклад, невербального і вербального).

Передача інформації в процесі спілкування відбувається за допомогою спеціальних психологічних засобів. Загальновизнаним є виділення двох груп засобів спілкування: *вербальних і невербальних*. Зміст інформації передається за допомогою *мови*, 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. Мейєрабіан встановивши, 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 %.

## 2. Мова як вербальний засіб спілкування Поняття мови, мовлення.

**Мова** – це система умовних стимулів, за допомогою яких передаються сполучення звуків, що мають для людей певне значення і зміст.

Традиційно виділяють два види мови: усну й письмову. У свою чергу, усна мова ділиться на:

– *діалогічну мову* – активно підтримувану співбесідником. У діалозі використовуються, як правило, прості звороти мови і фрази (це полегшує спілкування), тому її вважають психологічно найбільш простою формою мови.

– *монологічну* – мову, вимовну однією людиною (наприклад, прилюдний виступ). Ця мова психологічно складніша, оскільки вимагає вміння говорити зв'язано, строго послідовно викладати свої думки. При цьому людина, котра говорить, повинна оцінити, як засвоюється інформація слухачами.

Як діалогічна, так і монологічна мова може бути *активною* або *пасивною*. Активна форма мови – це мова людини, яка говорить; мова того, хто слухає, виступає в пасивній формі. Річ у тому, що коли ми слухаємо, ми повторюємо про себе слова співбесідника. Це зовні не виявляється, але мовна діяльність присутня.

Люди розрізняються за ступенем розвитку активної й пасивної мови. Наприклад, буває, що людина добре розуміє мову іншої людини, але погано передає свої власні думки. І навпаки, людина може досить добре говорити, але зовсім не вміє слухати іншого.

Основними параметрами якісного вербального спілкування є адекватне значення і смисл слів та фраз, які використовуються, їх точність, доступність, дотримання правил побудови фраз, вимова звуків, слів, виразність інтонації.

*Мова* – найбільш універсальний засіб комунікації: при передачі інформації за допомогою мови найменше втрачається зміст повідомлення. Однак часткове перекручування змісту інформації, часткова її втрата все-таки відбуваються.

При передачі інформації спочатку потрібно ідею, думку, що виникла, словесно оформити у внутрішній мові, потім перевести з внутрішньої мови у зовнішню, тобто висловити; цей вислів, у свою чергу, має бути почуто і зрозуміло. Проте сам процес словесного оформлення думок та їх розуміння з неминучістю породжує деформацію сенсу повідомлення.

Розглянемо схему П. Міцича «*втрата інформації*»: задумано 100 % – (фільтр межі уяви) – набуло словесної форми (активний мовний фільтр) – висловлено 80 % – (мовний бар'єр словникових запасів співбесідників) – почуто 70 % – (фільтр уяви і бажання) – зрозуміло 60 % – (фільтр обсягу запам'ятовування) – залишилося в пам'яті 24 % інформації.

Величина втрат інформації визначається:

- загальною недосконалістю людської мови;
- неможливістю повно й точно втілити думки в словесні форми;
- наявністю або відсутністю довіри до співрозмовника;
- особистими цілями й устремліннями (коли бажане приймається за дійсне);
- збігом і розбіжністю словникового запасу партнерів по спілкуванню й іншим.

Спілкування відбувається у вигляді діалогу. Дуже важливим для є вміння правильно задавати питання (табл. 2). *Вимоги до постановки питань:*

- питання повинно бути точним, зрозумілим, конкретним і лаконічним;
- питання не повинно містити в собі підказку відповіді;
- в питанні не повинні відбиватися твердження і оцінки;
- питання не повинно принижувати або ображати;
- питання слід формулювати таким чином, щоб можна було отримати визначену і недвозначну відповідь;
- питання не повинні бути спрямовані на залякування.

Таблиця 2

**Види питань**

<b>Назва питання</b>	<b>Сутність питання</b>	<b>Техніка постановки питання</b>
Відкрите питання	Спонукає на висловлення інформації	Наприклад: «Де Ви були 12-го вересня о 22.00 год?»
Закрите питання	Розраховано на відповідь «так» або «ні»	Наприклад: «Ви проживаєте за адресою...?»
Нейтральне питання	Питання, що не стосується справи і її наслідків	Наприклад: «Ви, звісно, вчилися у школі?»
Дзеркальне питання	Дозволяє виходити за межі смислового поля, що окреслено співбесідником, звертатися до першооснови думки або переживання, неусвідомленої причини.	Повторення із питальною інтонацією частини твердження, яке тільки що було вимовлено. Інтонацією робиться акцент на необхідному слові
Естафетне питання	Робить діалог більш динамічним. Це питання випереджує висловлювання партнера, допомагаючи йому сказати більше	Уважно слухаючи партнера, швидко схоплюємо його репліку і провокуємо його сказати ще більше, сказати по-іншому
Фокусуюче питання	Примушує співбесідника замислитися щодо наслідків певних дій або рішень	Наприклад: «Як Ви гадаєте, що буде, якщо...?» «Чого Ви хочете добитися, коли...?»
Питання, що заповнює мовчання	Заповнення паузи або спрямування розмови в іншому напрямку	Наприклад: «Якщо б Ви були на моєму місці, які б питання задали собі?»
Уточнююче питання	Спрямовано на уточнення раніше висловленої інформації	Наприклад: «Декілька хвилин тому Ви казали, що... Як це співвідноситься з Вашими останніми словами?»
Маніпулююче питання	Питання, де в завуальованій формі йде маніпулятивний вплив на людину	Наприклад, питання по типу «вибір без вибору» («Ви будете підписувати своєю ручкою чи моєю?»)
Риторичне питання	Питання, яке не потребує відповіді	Ставиться емоційно, з акцентом на необхідному словосполученні



### 3. Слухання та його різновиди. Активне слухання.

Одним з основних чинників ефективного спілкування є вміння активно слухати. Активно слухати – значить 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 у 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.

*Активне* слухання потребує певних навичок. За І. Атватером основними чинниками ефективного сприйняття мови є наступні:

- певні показники уваги – стійкість, спрямованість уваги, наявність візуального контакту, позитивної мови поз та жестів;
- нерефлексивне слухання, яке визначається як уміння мовчати, не втручаючись у розмову своїми зауваженнями, з мінімізацією відповідей та обмеженням числа питань;
- рефлексивне слухання, сутність якого полягає в уточненнях, перефразуваннях, вираженні почуттів, резюмуванні;
- основні установки, якими є схвалення, самосхвалення, емпатія, міміка; мова невербального спілкування – погляд і візуальний контакт, зміна висоти голосу та інтонації, пози та жести, мова особистого простору;
- розвинена короткочасна та довгочасна пам'ять – точність запам'ятовування, достатній обсяг, швидкість, мобілізаційна готовність згадати необхідну інформацію у необхідний момент.

Іноді в літературі активне слухання ототожнюється з рефлексивним. *Рефлексивне слухання* – це така організація комунікації, за рахунок якої партнери краще розуміють один одного: більш осмислено говорять, перевіряють і уточнюють своє розуміння, разом з'ясовують ступінь його адекватності (табл.3).

*Таблиця 3*

**Види слухання**

<b>За ступенем активності</b>			
<i><b>Рефлексивне</b></i>	<i><b>Нерефлексивне</b></i>	<i><b>Емпатичне</b></i>	<i><b>Критичне</b></i>
Полягає в уточненні, перефразовуванні, відбитті почуттів партнера, резюмуванні сказаного	Це «уважне мовчання», з мінімізацією відповідей, невтручанням, обмеженням числа питань	Слухач спочатку намагається зрозуміти, що каже партнер, а потім проводить критичний аналіз. Відкриті канали впливу	Слухач спочатку критично аналізує повідомлення, а потім його «розуміє». Є фільтри в каналах впливу

Рефлексивне слухання покращує взаємодію насамперед тоді, коли воно базується на емпатичному слуханні, – тобто ми спочатку намагаємося зрозуміти, почути співбесідника. Слід зазначити, що у більш вузькому сенсі емпатичне слухання розуміється як безоцінний зворотний зв'язок, мета якого – підтримати співрозмовника, дати зрозуміти, що проблема, яка його турбує, і слухачем сприймається як важлива.

Як правило, рефлексивне слухання є ефективнішим за нерефлексивне.

Що стосується конкретних прийомів активного слухання, то можна виділити наступні:

- дивитися співбесіднику в очі;
- слухати його «всім тілом»;
- сконцентрувати увагу на тому, про що йде мова;
- робити позначки;
- не перебивати без необхідності;
- ніколи не закінчувати речення замість іншої людини;
- уникати поспішних висновків;
- намагатися зрозуміти не тільки смисл слів, але й почуття співбесідника;
- відповідати;
- уникати різких, категоричних суджень;
- задавати питання;
- задавати питання по суті;
- не задавати водночас занадто багато питань;
- робити паузу перед відповіддю.

Активне слухання розглядається як інструмент ефективної комунікації, поряд з такими інструментами, як наявність бажання зрозуміти співрозмовника; звертання до співрозмовника на його мові (з огляду на вік, стать, професію, національність, індивідуально-психологічні особливості та ін.); збіг змістів вербального й невербального повідомлень тощо.

#### **4. Невербальні засоби спілкування, їх функції**

Сукупність *невербальних засобів спілкування* покликана виконувати наступні *загальні функції*: доповнення мови; заміщення мови; репрезентація емоційних станів партнерів по комунікативному процесу.

Більш *часткові функції* невербальної поведінки особистості такі:

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

Найважливішою особливістю невербальної комунікації є те, що вона здійснюється за участю різних сенсорних систем: зору, слуху, шкірно-

тактильного почуття, смаку, нюху. На основі полісенсорної природи невербальної комунікації виділяють різні її види (за В. А. Лабунською – табл. 4)

Таблиця 4

### Невербальні засоби спілкування

Кінетичні засоби	Акустичні засоби	Проксемічні засоби	Такесичні засоби
– міміка; – жести; – пози; – погляд; – хода	– паралінгвістичні; – екстралінгвістичні	– дистанція спілкування; – орієнтація у просторі	– рукостискання, – поцілунок; – поплескування, – погладжування; – обійми

**Міміка** – рухи м'язів обличчя. Міміка – дзеркало душі: якщо обличчя нерухоме або невидиме, – втрачається до 10–15 % інформації. Особливість міміки – її цілісність і динамічність. Це означає, що в мімічному вираженні шести основних емоційних станів (гнів, радість, страх, страждання, подив, презирство) всі рухи м'язів обличчя скоординовані. При цьому основне інформативне навантаження несуть брови й ділянка навколо рота (губи).

Науково доведено, що лівий бік обличчя частіше видає емоції людини. Це викликано тим, що права півкуля, яка контролює емоційне життя людини, відповідає за ліву половину обличчя. Позитивні емоції відбиваються більш-менш рівномірно на обох половинах обличчя, а негативні – яскравіше виражені на лівій.

**Жести** – різноманітні рухи руками й головою. Жести можна охарактеризувати з точки зору їх кількісних ознак та якісних (конкретного значення). Доведено, що кількість та інтенсивність жестикуляції підвищується при: емоційному збудженні людини; бажанні досягти більш повного розуміння між партнерами, якщо воно утруднено. Є й культуральні відмінності в інтенсивності жестикуляції. Так, наприклад, у дослідженнях М. Аргайла вивчалися частота і сила жестикуляції у різних культурах: протягом однієї години фіни жестикулювали 1 раз, італійці – 80, французи – 20, мексиканці – 180.

Щодо конкретного змісту жестів, то він різниться у різних культурах (наприклад, стверджувальний жест у нашій країні та у Болгарії). Більш детально про психологічний зміст жестів див. у главі 5. Однак у всіх культурах є схожі жести, серед яких можна виділити наступні види (табл. 5).

Таблиця 5

Види жестів		
Комунікативні	Модальні	Описові
жести вітання, прощання, залучення уваги, заборони, стверджувальні, негативні, питальні й т. п.	жести, що виражають оцінку й ставлення (жести схвалення, незадоволення, довіри й недовіри, розгубленості тощо)	жести, які мають сенс тільки в контексті мовного висловлення

**Поза** – це положення людського тіла, типове для даної культури, елементарна одиниця просторової поведінки людини. А. Шефленом та В. Шюбцем було виявлено, що головний смисловий зміст пози полягає у розміщенні індивідом свого тіла по відношенню до співбесідника. На підставі цього виділяють дві групи поз (табл. 6).

Таблиця 6

## Види поз

Закриті	Відкриті
Людина намагається закрити передню частину тіла й зайняти якнайменше місця в просторі: «наполеонівська» поза стоячи – руки, схрещені на грудях, і сидячи – обидві руки впираються в підборіддя й т.п.	Людина відкриває передню частину тіла: стоячи – руки розкриті долонями нагору, сидячи – руки розкинуті, ноги витягнуті
Сприймаються як пози недовіри, незгоди, протидії, критики	Сприймаються як пози довіри, згоди, доброзичливості, психологічного комфорту

Поза наочно показує, як дана людина сприймає свій статус по відношенню до статусу інших присутніх осіб. Особи з вищим статусом приймають більш невимушені пози, ніж їх підлеглі.

Специфічна знакова система в комунікативному процесі – це **«контакт очей»**, що має місце у візуальному спілкуванні.

У первинних дослідженнях «контакт очима» був прив'язаний до вивчення інтимного спілкування. Зараз знаки, що передаються рухом очей, включаються в ширший діапазон ситуацій спілкування, в тому числі професійного.

Американськими психологами Р. Екслайном і Л. Вінтерсом було показано, що погляд убік («у простір») пов'язаний з процесом формування вислову і трудністю цього процесу; коли думка повністю готова, – людина дивиться на співбесідника. Якщо йдеться про складні речі, на співбесідника дивляться менше, коли трудність долається, – більше. Взагалі ж той, хто в даний момент говорить, менше дивиться на партнера – лише аби перевірити реакцію і зацікавленість. Той, хто слухає, більше дивиться у бік того, хто говорить, і «посилає» йому сигнали зворотного зв'язку.

Візуальний контакт свідчить про схильність до спілкування. Якщо на нас дивляться мало, то ми маємо всі підстави вважати, що до нас або до того, що ми говоримо і робимо, ставляться погано, а якщо надто багато, то це або рід виклику нам, або гарне до нас ставлення. (В середньому час візуального контакту складає від 1/3 до 2/3 часу розмови). Існує таке поняття, як очний аутизм, коли людина зовсім не дивиться в очі іншій. Це – один із симптомів шизофренії або шизоїдного розладу особистості.

За допомогою очей передаються найточніші сигнали про стан людини, оскільки звуження і розширення зіниць не піддається свідомому контролю. При постійному освітленні зіниці можуть розширюватися або звужуватися залежно від настрою. Якщо людина збуджена або зацікавлена чимось, або знаходиться у

піднесеному настрої, її зіниці розширюються в чотири рази проти нормального стану. Навпаки, сердитий, похмурий настрій змушує зіниці звужуватися.

За своєю специфікою погляд може бути:

– *діловий* – коли він фокусується у межах чола співбесідника, що передбачає створення серйозної атмосфери ділового партнерства;

– *світський* – коли погляд переміщується нижче рівня очей співбесідника (до рівня губ), що сприяє створенню атмосфери невимушеності, природності спілкування;

– *інтимний* – коли погляд спрямовано не в очі співбесідника, а нижче обличчя – на інші частини тіла до рівня грудей. Спеціалісти стверджують, що такий погляд свідчить про зацікавленість партнером по спілкуванню;

– *погляд скоса* – свідчить про критичне або підозрюване ставлення до співбесідника.

До *паралінгвістичних засобів* спілкування належать: інтонація голосу, гучність, тембр (хрипкий, скрипучий, розкотистий, оксамитовий), тон, темп мовлення (швидкий, середній, уповільнений), ритм, модуляція висоти голосу (плавний, різкий). Найпривабливішою, за даними досліджень, є плавна, спокійна, розмірена манера мовлення.

Існує прийом, який називається «нав'язування ритму»: постійна зміна характеристик голосу і мовлення слідчим є найбільш простим засобом задати потрібний ритм розмови. Говорячи то голосно, то тихше, то швидше, то повільніше, то виразніше, «з натиском», то скоромовкою, нейтрально, слідчий як би нав'язує свою послідовність переключення уваги, не дає можливості співбесіднику розслабитися й щось пропустити. У той же час дуже швидкий темп ведення допиту слідчим розглядається як засіб маніпулятивного впливу на допитуваного.

*Екстралінгвістична* знакова система – це включення у мову сміху, плачу, кашлю, зітхань, пауз, скреготу зубами, шмигання носом, звуків «е-е...», «м-м...» тощо. Всі ці доповнення виконують функцію фасцинації: збільшують семантично значущу інформацію, але не за допомогою додаткових мовних включень, а «навколомовними» прийомами.

У цілому пара- та екстралінгвістичні засоби регулюють потік мови, економлять мовні засоби спілкування, вони доповнюють, заміщають і передбачають мовні вислови, виражають емоційні стани.

*Проксеміка* – це спеціальна галузь, що займається нормами просторової і часової організації спілкування (орієнтація партнерів у момент спілкування і дистанція між ними). На проксемічні характеристики спілкування прямий вплив чинять культурні і національні чинники.

Дослідник Е. Холл описав норми наближення людини до людини – дистанції, характерні для північноамериканської культури. Ці норми визначені чотирма відстанями:

– Інтимна відстань (від 0 до 45 см) – спілкування найближчих людей: закоханих, батьків і дітей, подружжів. Для такого спілкування характерні довірливість, тихий голос, тактильний контакт, дотик.

- Персональна відстань (від 45 до 120 см) – спілкування зі знайомими людьми: друзями, приятелями, однодумцями. Передбачає тільки візуально-зоровий контакт між партнерами, які підтримують розмову.

- Соціальна відстань (від 120 до 400 см) – спілкування з чужими людьми та офіційне спілкування;

- Прилюдна відстань (від 400 до 750 см) – при виступі перед різними аудиторіями.

Зрозуміло, що спілкування слідчого з громадянами повинно відбуватися в межах соціальної відстані. Порушення оптимальної дистанції спілкування частіше за все 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 слідчого. Приближення на два рівні є недопустимим.

*Орієнтація і кут спілкування* – проксемічні компоненти невербальної системи. Орієнтація, що виражається в повороті тіла і носка ноги у напрям партнера або у бік від нього, сигналізує про напрям думок. Так, наприклад, розміщення партнерів обличчям один до одного сприяє виникненню контакту, символізує увагу до того, хто говорить, у той час як окрик у спину може мати певне негативне значення.

Позиції сторін, які спілкуються за столом, визначаються характером спілкування:

- якщо спілкування носить суперницький або оборонний характер, то люди сідають навпроти;

- під час звичайної дружньої бесіди – займають кутову позицію;

- у разі кооперативної поведінки – займають позицію ділової взаємодії з одного боку столу;

- незалежна позиція виражається в розташуванні по діагоналі.

Доцільно використовувати правило сприятливих вихідних обставинних умов спілкування. Віддається перевага розмові один-на-один за відсутності сторонніх (коли залучення інших юристів для допомоги заздалегідь не враховано). Оптимальною є позиція, коли юрист сидить за своїм столом, а запрошений – на стільці перед ним, яка підкреслює статусні та рольові відмінності. Якщо люди сидять поряд, виникає почуття розмови на рівних, неформальності, довірливості.

Цілком зрозуміло, що засоби проксеміки не в змозі забезпечити успіх або неуспіх у проведенні діалогу; його зміст, хід і напрям задаються набагато вищими змістовими рівнями людської діяльності (соціальною приналежністю, позиціями, цілями учасників спілкування). Оптимальна організація простору спілкування відіграє певну роль лише «при інших рівних умовах».

Так само деякі нормативи, розроблені в різній субкультурі, відносно часових характеристик спілкування виступають як свого роду доповнення до семантично значущої інформації. Прихід своєчасно на початок дипломатичних переговорів символізує ввічливість стосовно співбесідника, і, навпаки, запізнення тлумачиться як прояв неповаги. У деяких спеціальних сферах (перш за все в

дипломатії) розроблені в деталях різні можливі допуски запізнь з відповідними їх значеннями.

**Такесика** – це тактильна кінестетична система. Виявляється вона під час зустрічі (потиск рук, поплескування, поцілунок тощо). Доведено, що динамічні дотики є біологічно необхідною формою стимуляції, а не просто сентиментальною подробицею людського спілкування. Використання людиною в спілкуванні динамічних дотиків визначається багатьма чинниками. Серед них особливу силу мають статус партнерів, вік, стать, міра їх знайомства.

*Рукостискання*, наприклад, ділиться на три типи:

- домінуюче – рука зверху, долоня розгорнута вниз;
- покірне – рука знизу, долоня розгорнута вверху;
- рівноправне.

Такий такесичний елемент, як поплескування по плечу є можливим за умови близьких стосунків, рівності соціального статусу співбесідників.

Такесичні засоби спілкування здебільшого виконують у спілкуванні функцію індикатора статусно-рольових стосунків, символізують міру близькості партнерів по спілкуванню. Неадекватне використання особою такесичних засобів може призвести до конфліктів у спілкуванні.

## 5. Виявлення брехні та нещирості у спілкуванні

Самостійною проблемою у спілкуванні є **виявлення брехні та нещирості**. У психології напрацьовано досить багато матеріалу з цієї проблеми.

Зокрема, В. В. Знаков пропонує розрізняти види нещирості та брехні за наступними критеріями:

- 1) чи є у суб'єкта, який говорить, намір ввести в оману слухаючого;
- 2) чи відповідає фактичний зміст повідомлення дійсності;
- 3) чи вірить той, хто говорить, у правдивість того, що сам говорить.

При такому підході він виділяє три феномени, пов'язані з нещирістю (табл. 7).

Таблиця 7

### Види нещирості

Неправда	Брехня	Обман
Висловлювання, що основане на омані, неповному знанні або жартівливому намірі	Свідоме викривлення істини, яка відома суб'єктові, з метою введення в оману співбесідника	Така напівправда або правда, яка, на думку обманщика, спровокує обманутого на помилкові висновки із достовірних фактів

У випадку неправди, коли людина передає невірну інформацію, не знаючи, що вона є невірною, людина не може розглядатися як брехун. Брехня і обман у розумінні В. В. Знакова розрізняються тим, що брехня – це навмисне спотворення інформації безвідносно до результату цього спотворення (у брехню

можуть повірити, а можуть і ні), тоді як обман може не містити власне брехні – це ефект спотворення інформації у свідомості жертви обману.

Зупинимося більш детально на **вербальних ознаках нещирості та брехні**, тобто на змісті інформації, яка передається під час розмови (табл.8).

Таблиця 8

### Вербальні ознаки нещирості

	Ознака нещирості	Психологічна інтерпретація
	2	3
	Суперечність висловлювань іншій інформації, яку зібрано з даного питання. Суперечність усередині самої інформації	Брехню важко продумати у всіх деталях, тому брехун запам'ятовує те, що вважає найважливішим серед осмислених ним обставин, деякі з них у процесі підготовки до брехні взагалі не осмислюються. До того ж брехня носить ланцюговий характер: одна породжує іншу, що ускладнює процес її запам'ятовування. Основний прийом виявлення – уточнюючі питання з опорою на деталізацію фактів
	Невизначеність, неконкретність відомостей, які містяться в дезінформації	Те, що НЕ було пережито, поверхово закріплюється у пам'яті або швидше забувається (хоча і обдумувалося під час підготовки брехні). Відсутність реальної діяльності, яка б включала так чи інакше описувані факти і події, робить викладання брехні позбавленим активного компонента (у тому числі і на граматичному рівні)
	Надмірна точність опису подій (особливо – віддалених у часі)	Наслідок завчання інформації, яка заздалегідь підготовлена
	Збіг у найменших деталях повідомлень декількох опитуваних	Якщо декілька осіб спостерігали одну і ту ж саму подію, звичайно вони не дають їй однакових описів. Причини: індивідуально-психологічні відмінності людей, відмінності у психічному стані в момент розгортання події, в ступені активної включеності в подію, в точках спостереження за подією, в селективності уваги і сприйняття
	Відсутність в описі несуттєвих подробиць та деталей (з урахуванням природного для людини стилю викладання та інтелектуальних особливостей)	Минуле, що вигадано, є пасивним, штучним, не справжнім. Внаслідок цього зникають несуттєві додатки і те, що типове для даної людини за реального переживання подібних подій
	Різне (не аргументоване нічим, крім бажання збрехати) пояснення одних і тих самих подій на різних етапах спілкування	Часто трансформація пояснень викликана забуванням людиною деталей своїх минулих вигаданих пояснень, що спонукає її давати нову інтерпретацію подіям



	Виключно позитивна інформація про себе і відсутність найменших сумнівів у трактуванні подій (не обумовлена відповідними особливостями особистості)	Правдивість людини, як правило, поширюється і на викладання того, що може її не вигідно характеризувати (можливе часткове маскування «негативу»). Правдиві люди зазвичай не приховують і сумніви, що виникають у них при поясненні деяких фактів
	Наполегливе, неодноразове ініціативне повторення будь-яких тверджень (не обумовлене нейтральними причинами)	Східна мудрість наголошує: «Ти сказав мені перший раз – і я повірив. Ти повторив – і я взяв під сумнів. Ти сказав утретє – і я зрозумів, що ти брешеш»
	Обмовки в ході спілкування	Мимовільне повідомлення вірогідної інформації як наслідок конфліктного суперництва у свідомості людини правдивих та нещирих варіантів пояснення або опису події
0	Не типові для даної людини (з урахуванням рівня її загального розвитку та освіти) висловлювання, терміни і фразеологічні звороти	Свідчення завчання інформації, яка, можливо, підготовлена іншою людиною
1	Збіднення емоційного фону висловлювань, або його неадекватність особистісному сенсу подій (нарочита емоційність)	Наслідок відсутності реальних емоцій у момент розгортання реальної події
2	Недоречні неодноразові посилення на свою добропорядність, незацікавленість	Надмірна демонстрація подібних доброчесностей викликає сумнів у правдивості інформації
3	Ухил від відповіді на пряме питання, спроби створити враження, що це питання незрозуміле або «забуте»	
4	Приховання того, що не може бути не відоме тому, хто говорить, забудькуватість відносно дуже особистісно-значущих подій (що не пояснюється психологічним захистом)	

Збіг невербальних параметрів спілкування та мовних висловлювань називається *конгруентністю*. Протиріччя між жестами, позами і сенсом висловлювань (неконгруентність) є *ознакою нещирості*. Виділяють два принципи неконгруентності:

Перший принцип базується на тезисі: вербальна інформація є не рівною невербальній. Цей принцип покладено в основу роботи «детектора брехні».

Другий принцип проголошує: ліва стереоканальна невербальна інформація є нерівною правій стереоканальній невербальній інформації. (Стереоканальна інформація базується на симетричності або асиметричності міміки, зморшок, сторін тіла). За ступенем симетричності можна визначити конгруентність поведінки людини. Зокрема, симетричність усмішки свідчить про щирість людини. Якщо усмішка правостороння – це штучна, скрита посмішка самому собі.

Що стосується конкретних *невербальних ознак брехні і нещирості*, то про це можуть свідчити:

- асиметрія лівої та правої половини (усмішки, наприклад);
- усмішка без підйому нижніх повік;
- «бігаючий» погляд;
- посилене моргання;
- жест «прикривання рота рукою»;
- жест «рука до обличчя»;
- жест «доторкання до носа»;
- жест «потирання очей»;
- жест «відтягування коміра»;
- форсування звука;
- постійне покашлювання;
- заїкання (у порівнянні з пересічними ситуаціями);
- поява мовних недоліків;
- напруження губ, покусування їх;
- зміна кольору обличчя;
- нахил тулуба назад («відхід») та інші.

Враховуючи, що кожен жест (та інші невербальні прояви людини) несе в собі багатопланове інформаційне навантаження, рекомендується використовувати наступні «принципи обережності»:

– *необхідність перепереверки*. Звернувши увагу на ту чи іншу обставину, що свідчить про можливу нещирість, не треба одразу ж робити висновки. Треба ще раз перевірити інформацію, достовірність якої викликала підозру;

– *комплексність* в оцінці параметрів поведінки. На підставі аналізу одного невербального чи вербального прояву не можна робити висновків (причина – багатозначність жестів, поз і т. д.); треба враховувати всі поведінкові прояви людини;

– *врахування контексту ситуації*. Обстановка, в якій відбувається спілкування, характер питань, які обговорюються, та інше потребують внесення відповідних корективів у характер оцінки поведінки партнера по спілкуванню;

– *врахування особистісних чинників*, насамперед, ступеня вираженості «макіавеллізму». Нещирість людини з вираженими маніпулятивними тенденціями важко піддається розшифруванню, на відміну від тих осіб, які не звикли до маніпулювання іншими за допомогою викривлення інформації.

Для виявлення нещирості у спілкуванні треба використовувати *техніку контрольних питань*:

- Постановка декількох контрольних питань, на які найбільш ймовірна відповідь «так», потім питань, на які високо ймовірна відповідь «ні». При цьому фіксуються невербальні реакції людини. При постановці основних питань оцінюється відповідність визначених невербальних характеристик змісту відповідей.

- Уточнення та деталізація обставин, умов, властивостей, дій тощо, у викладенні яких підозрюється неточність. Від людини вимагають максимально докладного опису.

- Постановка неочікуваних, провокаційних питань, які спрямовані на виявлення інформації, що ймовірно приховується.

- Просьба декілька разів розповісти про те, що викликає інтерес у слідчого. При аналізі цієї інформації важливим є збіг (або його відсутність) різних частин різних розповідей.

Якщо є сумнів у щирості співбесідника, П. Екман рекомендує використовувати такі засоби:

– дивитися на співбесідника в очі, з виразом сумніву в правдивості інформації, яку він повідомляє;

– задавати йому прямі питання, дивлячись в очі, і спостерігати за його реакцією;

– з яскравою, але легкою іронією реагувати на його слова;

– як можна більше виявляти свій емоційний стан, активно використовуючи міміку, жестикуляцію, з метою викликати у співбесідника відповідну реакцію;

– повернути свої долоні вниз;

– зробити так, щоб співбесідник почував себе некомфортно, наприклад, посадити його спиною до відкритого простору;

– спробувати кілька разів перебити його несподіваним питанням, не даючи можливості виразити брехливе судження до кінця, й попросити терміново відповісти на питання;

– підійти до співбесідника, порушуючи його особистий простір (за межі інтимної зони).

П. Екман виділяє наступні чинники, що впливають на ефективність розпізнавання брехні:

Людині вдається ефективніше приховати брехню, якщо:

– у неї є можливість підготуватися і передбачати, коли саме доведеться збрехати;

– вона бреше з людинолюбства, тоді як їй самій брехня не обіцяє жодної вигоди;

– вона є природженим або досвідченим брехуном;

– вона винахідлива, розумна, має хорошу пам'ять і багату фантазію;

– вона вміє добре і переконливо говорити;

– вона знає спеціальну техніку розпізнавання і приховання брехні;

– вона є актором, що вміє користуватися такою технікою, як система Станіславського;

– їй удавалося вдало обманювати свою жертву раніше;

– жертва довіряє брехунові і не випробовує жодних підозрів;

- вона не розділяє соціальних цінностей своєї жертви;
- брехун і жертва не знайомі і, особливо якщо жертва є анонімною, ослаблюються розкаяння совісті;
- експерт вимушений приховувати свої підозріння від брехуна – він може захопитися необхідністю приховати підозріння і менш пильно поставитися до поведінки брехуна;
- експерт має репутацію людини, яку важко обдурити, – тоді брехун менш схильний відчувати розкаяння совісті;
- експерт прагне уникати проблем і вважає за краще думати про людей добре;
- в експерта є упередження проти брехуна – незважаючи на пильність, він схильний бачити брехню там, де її немає.

Людину легко зловити на брехні, якщо:

- їй доводиться приховувати або спотворювати свої негативні емоції, такі, як гнів, страх або розлад;
- вона дуже боїться викриття;
- вона знає, що в разі викриття може бути пробаченою;
- жертва і брехун розділяють загальні цінності (посилюються розкаяння совісті);
- експерт володіє спеціальною підготовкою щодо виявлення брехні і має особливі здібності до інтерпретації поведінки;
- експерт і брехун мають однакове мовне, національне і культурне походження (менше помилок в інтерпретації обману);
- експерт і брехун добре знайомі (менше помилок, що виникають через індивідуальні відмінності в поведінці);
- експерт має репутацію справедливої людини – розкаяння совісті брехуна посилюються;
- під час обману присутні люди, які знають правду.

Шанси на викриття брехні урівноважені, якщо:

- винагорода в разі вдалої брехні або покарання в разі викриття великі – «високі ставки» можуть змусити людину брехати успішніше, проте боязнь викриття також може підвищуватися;
- брехун соромиться того, що хоче приховати, – відчуття сорому перешкоджає визнанню, але ознаки сорому можуть видати брехню;
- експерт має репутацію дуже недовірливої людини – це може і ослабити розкаяння совісті у брехуна і підсилити страх викриття.

Важливою є актуалізація слідчим мотивів щирості громадянина, що дозволяє подолати внутрішню боротьбу мотивів і вагань людини «говорити – не говорити» на користь «говорити».

Набуття навичок розпізнавання нещирої поведінки потребує від працівників слідчих підрозділів не тільки розвинутої професійної спостережливості, а й постійних вправ з її розвитку.

## 6. Комунікативні бар'єри у спілкуванні та їх подолання

Обмін інформацією між людьми можливий лише за умови, що знаки і, головне, закріплені за ними значення відомі всім учасникам комунікативного процесу. Лише прийняття єдиної системи значень забезпечує можливість партнерів розуміти один одного. Іншими словами, «всі повинні говорити на одній мові».

Для опису цієї ситуації психологія запозичує з лінгвістики термін «тезаурус», що позначає загальну систему значень, що приймаються всіма членами групи. Та вся річ у тому, що, навіть знаючи значення одних і тих же слів, люди можуть розуміти їх неоднаково: соціальні, політичні, вікові особливості можуть бути тому причиною. Ще Л. С. Виготський зазначав, що думка ніколи не дорівнює прямому значенню слів. Тому у партнерів по спілкуванню мають бути ідентичні – в разі звукової мови – не лише лексична і синтаксична системи, але й однакове розуміння ситуації спілкування. Наприклад, чоловік, якого дружина зустріла біля дверей словами «Я купила сьогодні декілька електричних лампочок», не повинен обмежуватися їх буквальним тлумаченням: він повинен зрозуміти, що йому треба піти на кухню і замінити лампочку, яка перегоріла.

Якщо ж цього немає у комунікативному процесі, то виникають різні комунікативні бар'єри.

**Комунікативний бар'єр** – це психологічна перешкода на шляху до адекватної передачі інформації між партнерами по спілкуванню. Він не пов'язаний з уразливими місцями в якому-небудь каналі комунікації або з погрішностями кодування й декодування, а частіше за все носить соціальний або психологічний характер (табл. 9).

Таблиця 9

Характер комунікативних бар'єрів

Соціальний	Психологічний
<p>Бар'єри обумовлені включеністю комунікації в більш широку систему суспільних відносин. Внаслідок цього виникають розходження: <i>соціальні; політичні; релігійні, національні; професійні; вікові</i>.</p> <p>Вони не тільки породжують різну інтерпретацію понять, що вживаються у процесі комунікації, але й різне світовідчуття, світогляд, світорозуміння.</p> <p>Приклад: «ситий голодного не розуміє»</p>	<p>Бар'єри виникають внаслідок:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– індивідуально-психологічних особливостей людей, що спілкуються (наприклад, агресивність, тривожність, «некомунікабельність», надмірна сором'язливість, скритність, низький рівень інтелекту й ін.);</li> <li>– сформованих між людьми певних міжособистісних відносин (ворожості, недовіри, упередженості тощо);</li> <li>– неадекватності мотивації (у співрозмовників немає особистої зацікавленості в темі бесіди)</li> </ul>

Що стосується мови, то Б. Поршнев виділив наступні рівні нерозуміння, тобто мовні бар'єри (табл. 10).

Таблиця 10

## Рівні нерозуміння (за Б. Поршнєвим)

Фонетичний	Семантичний	Стилістичний	Логічний
Незрозуміла для нас мова: – іноземна, яку не знаємо, – швидка мова; – невиразна мова; – мова з акцентом	Мова фонетично наша, але за переданим змістом – чужа. Причина: багатозначність слів будь-якої мови. Напр., жаргони, таємні мови	Грамматика змінена, порушена, стиль викладення незрозумілий. Напр., науковий стиль спілкування у побутовій ситуації	Неприйняття одним учасником спілкування логіки й аргументів іншого. Напр., жіноча логіка, дитяча логіка

Звісно, що в спілкуванні можуть виникнути досить різні комунікативні бар'єри, насамперед психологічного характеру. Особливо це трапляється на початку діалогу, на етапі встановлення психологічного контакту.

Рекомендується використовувати *прийом нейтралізації психологічних бар'єрів*. Цей прийом орієнтований на усунення або зменшення таких бар'єрів, як побоювання, настороженість, недовір'я, ворожість, оборонна позиція, які заважають встановленню контакту й які особливо сильно виражені під час спілкування. Об'єктивними і суб'єктивними факторами, що викликають виникнення бар'єрів, є наступні:

- сама справа, по суті якої відбувається спілкування (складна, небезпечна, з можливими неприємностями);
- невизначеність ситуації, яка може мати негативні наслідки, що викликає підозрілість, страх;
- нестандартність, новизна ситуації, а звідси – побоювання, схвилюваність;
- побоювання зустріти в особі слідчого ворога, який тільки й хоче, що притягнути до відповідальності;
- розповсюджений завдяки засобам масової інформації негативний образ працівника ОВС (нечесний, малокультурний, байдужий тощо);
- побоювання допустити промах необережним висловленням, обмовою, що може погіршити ситуацію;
- незвичайна офіційна обстановка, що не спонукає до відвертості;
- погрози (реальні або передбачувані);
- помилкова тактика у спілкуванні, невірний психологічний підхід до людини, непродумана помилкова фраза, погане перше враження на громадянина.

Успіх у нейтралізації бар'єрів залежить від чіткого, вмілого і послідовного виконання загальних правил спілкування. Крім того, треба явно демонструвати свою об'єктивність.

*Правило накопичення згод* – добре відомий і успішно вживаний спосіб (прийом). Він полягає в початковій постановці таких питань співбесідникові, на які він природним чином відповідає «так». Враховується така «психологіка», що властива людям: 1) якщо людина спочатку відповіла «ні», то сказати потім «так» йому психологічно важко; 2) якщо людина кілька разів підряд сказала «так», то у неї виникає хоча і слабка, але реальна фіксована психологічна установка

продовжувати тенденцію згод і сказати «так» в черговий раз. Тактика вживання прийому полягає в тому, щоб починати з простих, нешкідливих, «нейтральних» питань, які не викликають тривоги і на які, окрім «так», інакше відповісти не можна. Поступово питання ускладнювати, наближаючись до суті обговорюваної проблеми, починати торкатися «хворобливих» точок, але спершу все ж не головних.

*Демонстрація спільності поглядів, оцінок, інтересів.* Психологічному зближенню і подоланню недовіри сприяє пошук і підкреслення всього спільного між громадянином і слідчим, протягання особистісних «ниток зв'язку» між ними, що наводять їх до тимчасового зближення і відособлення від всього довколишнього світу (до утворення діади «ми»). Вони можуть виявитися в єдності, схожості, подібності, порівнянності: віку, статі, місця проживання, земляцтва, елементів біографії (виховання в сім'ї без батька, служба в армії або на флоті, виховання в дитячому будинку, тимчасове проживання у минулому в якомусь місті, районі, області, трагічні, неприємні події або, навпаки, успіхи тощо); захоплень, способів проведення дозвілля, культурних інтересів, планів на майбутнє, занять на садовій ділянці, ставлення до спорту, захоплень автомобілями, думок про прочитані книги, проглянуті фільми і телепередачі та ін.; розуміння і ставлення до різних подій, що відбуваються в країні, тих або інших повідомлень засобів масової інформації; в оцінках людей, цінованих їх якостях, наявності спільних знайомих, зустрічах у різний час із кимсь і ставленні до нього.

*Психологічне «погляджування»* є визнанням позитивних моментів у поведінці й особистості партнера по спілкуванню, що розуміються слідчим, наявність правоти в його позиції і словах, вираження його розуміння. Це трохи заспокоює, підвищує відчуття впевненості, формує уявлення, що слідчий справедливий і не настроєний до всього негативно, що він доброзичливий. Головний розрахунок застосування такого правила – морально-психологічне зобов'язування співбесідника, спонукання його у відповідь до визнання достоїнств і правди слідчого, згоди з його твердженнями, вираження розуміння його. Коли це робиться, число «точок» психологічного зближення збільшується, контакт наростає.

**Інші засоби встановлення психологічного контакту:**

- приєднання до елементів поведінки партнера по спілкуванню, які не піддаються свідомому контролю (темп, гучність, ритм мови, пози, жести, провідна модальність – візуальна, аудіальна, кінестетична (табл. 4.16) тощо);
- звертання до співрозмовника на його мові (з огляду на вік, стать, професію, національність, індивідуально-психологічні особливості та ін.);
- демонстрація поваги до партнера по спілкуванню;
- наявність інформації про цілі, потреби, інтереси людини і вміння її правильно інтерпретувати;
- висока *інтелектуальна та вольова активність* ;
- вміння регулювати свої емоційні стани у відповідності з цілями контакту;

– знання стереотипів поведінки, мовних і невербальних типових реакцій, що притаманні представникам різних соціальних груп, та вміння їх використовувати;

– дотримання цілісності, гармонійності та адекватності власного іміджу слідчим (відповідність зовнішнього вигляду, одягу, мови, міміки, жестикуляції й т. п. образу).

Люди неточно розуміють один одного, якщо обмінюються інформацією в термінах різних модальностей. Урахування провідної модальності співрозмовника підвищує ефективність комунікативного процесу і посилює довіру між партнерами по спілкуванню.

Таблиця 11

### Основні індикатори модальності людини

	Індикатори модальності	Модальності		
		Візуальна	Аудіальна	Кінестетична
	Жести	Швидка жестикуляція, насамперед вверху	Насамперед на рівні грудини, у горизонтальній площині	Насамперед нижче пояса, слабка жестикуляція
	Інтонація	Висока	Середньо-монотонна	Низька
	Темп мовлення	Швидкий	Рівномірний	Повільний
	Тон і тембр	Високий	Середній	Низький
	Частота дихання	Часте, поверхове	Середньої глибини і частоти	Глибоке дихання
	Предикати	картина, бачити, перспектива, уява, яскравий, тьмянний, панорама, освітлювати	послухай, гучно, звучати, тихше, говорити, вислухати, пояснити, оголосити	відчувати, легкий, добиватися, тяжкий, приємно, торкнутися, держати, завзятий
	Очні сигнали доступу	1, 2, 3, 5 поля зору (направо вверху, наліво вверху, уверх перед собою)	4, 6, 9 поля зору (направо, наліво, вниз наліво)	7, 8 поля зору (направо вниз, вниз)

Серед мовних бар'єрів частіше зустрічається семантичний бар'єр, насамперед використання жаргонних слів.

**Жаргон** використовується злочинцями як засіб спілкування між собою й тому мимовільно може виявлятися у їхній мові під час допиту, очної ставки.

**Подолання фонетичного бар'єра** пов'язано з умінням слідчого говорити виразно, розбірливо, зрозуміло, досить гучно, точно. Все це покращує



«проходимість» інформації, оптимізує комунікацію. Є так звані оптимальні значення параметрів мови, за яких існує найбільш повне її сприйняття. Наприклад, оптимальна швидкість мови залежить від багатьох перемінних:

- від ступеня знання мови: чим гірше людина знає мову, тим повільніше треба з ним говорити;
- від ступеня знайомства зі змістом: чим гірше людина знає предмет обговорення, тим повільніше треба розмовляти;
- від освіти: чим вище освіта, тим краще людина розуміє швидку мову;
- від культуральних норм: у різних країнах говорять з різною швидкістю;
- від віку: люди похилого віку гірше розуміють швидку мову, а молоді – повільну;
- від індивідуальних особливостей партнерів по спілкуванню.

**Подолання стилістичного бар'єра.** Стиль – це співвідношення форми повідомлення його змісту, це спосіб структурування змісту. «Поганий» стиль комунікації (недоречний, занадто важкий, надто легковажний, що не відповідає змісту) ускладнює спілкування.

Для подолання стилістичного бар'єра необхідно вміти правильно структурувати інформацію. Добре структурована інформація не тільки краще розуміється, а й краще запам'ятовується. Існує два основних прийоми структурування інформації:

- правило рамки;
- правило ланцюга.

*Правило рамки:* вся інформація повинна бути взята у рамку, яка задає структуру. Рамку у спілкуванні задає початок і кінець розмови. На початку повинні бути вказані цілі, перспективи, припущення щодо результатів спілкування; в кінці – підбиті підсумки, показана ретроспектива й відмічена ступінь досягнення цілей. Необхідність використання правила рамки насамперед обґрунтовується простим психологічним законом роботи пам'яті, встановленим Г. Ебінгаузом у кінці XIX ст.: початок і кінець будь-якого інформаційного ряду, з чого б він не складався, зберігається у пам'яті людини краще, ніж середина. (Навіть Штірліц знав: «Запам'ятовується остання фраза. Важливо увійти у розмову, але ще важливішим є мистецтво виходу з неї»). Рамка пов'язує розмову з життям, із тим, що було до того, що буде після того, створює вплив, посилює його, робить його адекватним і т. д. У професійному спілкуванні важливим є насамперед кінець розмови, коли з'ясовується ступінь досягнення мети і завдань.

*Правило ланцюга* ґрунтується на тому, що зміст спілкування не може бути грудю різноманітних відомостей, він повинен бути певним чином побудований, з'єднаний у ланцюг. Якість ланцюга може бути різною:

- просте перерахування: «по-перше, по-друге, по-третє...»;
- ранговий ланцюг: «спочатку про головне і, нарешті, менш важливе...»;
- логічний ланцюг: «якщо це..., тоді...».

Вибір конкретного виду ланцюга являє собою певне завдання. Необхідно враховувати ситуацію спілкування, індивідуально-психологічні особливості партнера по спілкуванню, його очікування.

**Подолання логічного бар'єра** пов'язано зі знанням ефективності різних аргументів і засобів аргументації. Виділяють два основних способи побудови аргументації:

- зростаюча аргументація – така побудова послідовності аргументів, коли їх сила зростає від початку до кінця повідомлення;

- зменшувальна аргументація – навпаки, сила аргументів зменшується до кінця повідомлення.

Спосіб найкращої побудови аргументації є прямо пов'язаним зі сприйняттям логіки різними людьми. Так, для осіб з високою зацікавленістю і високим освітнім рівнем найбільш ефективною є зростаюча система аргументації, а для незацікавлених осіб та людей з низьким освітнім рівнем – зменшувальна.

Стосовно однобічної і двобічної аргументації можна сказати наступне:

- двобічна аргументація більш ефективна:

- а) для освічених осіб;

- б) коли є розходження у поглядах, думках, установках партнерів по спілкуванню;

- в) коли є ймовірність контрвпливу у майбутньому;

- однобічна аргументація є ефективною тоді, коли:

- а) вона закріплює вже існуючі погляди людей;

- б) у майбутньому не передбачається контрвпливу.

Існують й інші засоби управління мисленням співбесідника. Зокрема, треба вміти управляти спрямованістю його мислення. Один з найбільш відомих прийомів управління мисленням іншої людини – це риторичне питання. Суть його полягає в тому, що той, хто говорить, і той, хто слухає, використовують питання, на які не чекають відповіді, а передбачають відповідати на них самі. Мета риторичного запитання – «включити» мислення співбесідника і спрямувати його в необхідне русло (нав'язати логіку).