

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

Аспірантура та ад'юнктура

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни

**ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ
ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦІЇ**

вибіркових компонент освітньо-наукової
програми третього рівня вищої освіти
(підготовки доктора філософії)

спеціальності 053 «Психологія»

спеціалізації «Юридична психологія»

Тема № 5. Психотехнології у професійній діяльності поліції.

м. Харків
2023 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 р. № 7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 р. № 7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 р. №7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології (протокол від 15.08.2023 № 8)

Розробники:

Завідувачка кафедри психології та соціології ХНУВС, доктор психологічних наук, професор Євдокімова О.О.

Рецензенти:

1. Начальник кафедри психології та педагогіки гуманітарного факультету Національної академії Національної гвардії України, кандидат психологічних наук, доцент Станіслав Ларіонов

2. Професор кафедри педагогіки та психології факультету № 3 Харківського національного університету внутрішніх справ, доктор психологічних наук, професор Наталія Мілорадова.

План лекції:

1. Психологічні аспекти рекрутингу в поліцію.
2. Психологічні основи професійного спілкування поліцейських.
3. Візуальна психодіагностика у професійній діяльності поліції.
4. Юридична психолінгвістика у професійній діяльності поліції.
5. Психологічний вплив у професійній діяльності поліції.
6. Психологічний портрет та підходи до його складання.
7. Психотехнології опанування професійним стресом у діяльності поліції.
8. Психотехніки надання психологічної допомоги працівникам поліції.

Основна література

1. Психологія у професійній діяльності поліції : навч. посібник / О.О. Євдокімова, І.В. Жданова, Д.В. Швець, Ю.В. Александров та ін. ; за заг. Ред. В.В. Сокурєнка ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2018. 426 с.
2. Бочелюк В.Й. Юридична психологія : навч. посібник. Київ : Центр учб. літ., 2017. 335 с.
3. Клименко І.В. Теорія і практика психологічного забезпечення професійної підготовки поліцейських: автореф. дис. ... докт. психол. наук: 19.00.06. Харків, 2019. 50 с.
4. Медведєв В.С. Левенець О.А. Особистість як категорія юридичної психології. Юридична психологія. 2015. №2. С. 53-62
5. Про затвердження Порядку організації системи психологічного забезпечення поліцейських, працівників Національної поліції України та курсантів (слухачів) закладів вищої освіти із специфічними умовами навчання, які здійснюють підготовку поліцейських. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0348-19#Text>

Додаткова література

6. Барко В. І. Професійний відбір кадрів до органів внутрішніх справ (психологічний аспект) : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2002. 296 с.
7. Барко В. І. Психологія управління персоналом органів внутрішніх справ (проактивний підхід) : монографія. Київ: Ніка-Центр, 2003. 448 с.

Текст лекції

«Рекрутинг» походить від французького «recruit», «рекрутувати», тобто набирати кого-небудь, вербувати, поповнювати новим особовим складом, наймати на службу за гроші. Рекрутинг персоналу є однією з центральних функцій управління. Досвід рекрутингу кандидатів у поліцію Великобританії Відбору та підготовки поліцейських кадрів в Великобританії приділяється велика увага. До осіб, що надходять на кадрову службу в поліцію Англії та Уельсу, висуваються такі вимоги: 229 • вік не менше 18 років (верхньої межі віку кандидата немає); • громадянство Великобританії, країн Співдружності націй, країни Європейського Союзу або іншої держави при наявності дозволу на постійне проживання у Великій Британії; • фізичне і психічне здоров'я; • відсутність кримінального минулого; • відсутність фінансових проблем; Немає формальних вимог до рівня освіти кандидата – він оцінюється при проведенні конкурсних випробувань. Єдиною вимога – вільне і грамотне володіння англійською мовою. Конкурсний професійний відбір включає три етапи: • вивчення освітнього рівня і психологічних якостей; • випробування фізичних якостей і медичний огляд; • спеціальна перевірка. Перший етап конкурсного відбору проводиться в центрах відбору, які діють під егідою Національного агентства вдосконалення поліцейської діяльності (НАВПД), і займає у загальній складності близько п'яти годин. Тестові випробування, що розробляються психологами НАВПД, включають: • структуроване інтерв'ю загальної компетентності (протягом 20 хвилин кандидат повинен дати відповіді на чотири питання, що стосуються таких сфер, як його соціальна компетентність, комунікабельність, особиста відповідальність, вміння вирішувати проблемні ситуації, мотивація, вміння працювати в групі та ін.); • логічний числовий тест, що складається з 25 завдань, на вирішення яких дається 12 хвилин; • вербальний тест логічного мислення, що складається з 30 завдань (дається певна ситуація і додаткові дані, пов'язані з нею, а також ряд логічних міркувань, що впливають з цих даних; кандидат повинен

розібратися в ситуації і протягом 25 хвилин дати висновок про правильність або хибність логічних висновків); • дві письмових вправи, у одній з яких кандидат повинен описати певну проблему, а в іншій описати певний інцидент; • чотири інтерактивних вправи (кандидату послідовно дають чотири письмові завдання. При виконанні кожного завдання він протягом п'яти хвилин готується, а потім повинен зіграти роль певного співробітника, який працює з відвідувачем. Роль відвідувачів грають спеціально навчені актори, що діють за чітко встановленим сценарієм). Особи, які успішно пройшли перший етап відбору, допускаються до другого. На другому етапі вони проходять ви- 230 пробування фізичних здібностей і ретельне медичне дослідження. На третьому етапі кандидати піддаються спеціальній перевірці, яку здійснюють поліцейські служби. Спеціальна перевірка полягає у вивченні біографічних даних кандидата, виявленні можливого кримінального минулого або асоціальної поведінки та ін. Кандидати, які успішно пройшли конкурсний відбір і набрали найбільшу кількість балів, приймаються на службу на посаду констебля з дворічним випробувальним терміном, протягом якого вони проходять професійну поліцейську підготовку. Система рекрутингу в поліцію США Система професійної підготовки кадрів правоохоронних органів тісно взаємопов'язана з системою відбору – рекрутинг кадрів. У кожному з правоохоронних відомств США існує своя система відбору, яка обумовлена специфікою діяльності, відомчими вимогами та ін. Завдання відбору – вибрати найбільш гідних кандидатів, які за своїми особистими і моральними якостями, освітнім рівнем, фізичною та медичними показниками зможуть ефективно виконувати складні функціональні обов'язки по забезпеченню правопорядку в країні, у конкретному штаті або муніципальному окрузі. Однією з характерних особливостей системи рекрутингу кадрів у правоохоронних органах є високий конкурс. Це пов'язано з тим, що професія поліцейського або співробітника федерального правоохоронного агентства у США є дуже престижною і добре оплачуваною. Конкурс на місце у

великому поліцейському департаменті становить 20-40 осіб. А в такому авторитетному агентстві, як ФБР конкурс може доходити до декількох сотень чоловік на одне місце. Сам процес професійного відбору в ФБР здійснюється протягом семи етапів: 1. Подача онлайн-заяви до регіонального офісу ФБР і його розгляд. Кандидат повинен подати в режимі онлайн (через мережу Інтернет) заяву в регіональний офіс ФБР за місцем проживання, навчання або роботи, де воно буде розглянуто відповідальними співробітниками нарівні з іншими кандидатами. Кандидати, які найбільш задовольняють вимогам ФБР, допускаються до наступного етапу відбору. 2. Тестування (фаза I). Перша фаза тестування складається з батареї письмових тестів. Основне завдання – оцінка навичок і здібностей критичного мислення кандидата. Тестування включає три тести: • біографічний тест; • тест логічного мислення; • тест ситуативного мислення. Біографічний тест оцінює ініціативність і мотивацію кандидата, критичне мислення і інформаційні судження, прийняття рішень, підтримання позитивного іміджу та ін. Тест логічних міркувань оцінює здатність оцінювати інформацію, робити правильні судження і приймати правильні рішення. Тест ситуативних міркувань оцінює організаторські та комунікативні здібності, здатність пристосовуватися до мінливих ситуацій та ін. Кандидати, які вказали в онлайн-заяві спеціалізований досвід (наприклад, володіння іноземною мовою), можуть бути також додатково протестовані в цій області. 3. Тестування (фаза II). До другої фази тестування допускаються кандидати, які успішно пройшли першу фазу. Друга фаза тестування складається з двох тестів: • структуроване інтерв'ю; • письмова вправа. Структуроване інтерв'ю складається з 13 стандартних запитань і здійснюється в стандартному форматі. Інтерв'ю проводить група з трьох спеціальних агентів і займає приблизно одну годину. Ці агенти пройшли спеціальне навчання з проведення структурованого інтерв'ю та оцінці кандидатів. Інтерв'юери нічого не знають про кандидатів, крім їхніх імен. Як додатковий захід з контролю якості за проведенням інтерв'ю використовується аудіо запис ходу

його проведення. У процесі інтерв'ю оцінюються вербальні і комунікативні навички кандидата, його мотивація, здатність до оцінки інформації, прийняття рішення та ін. Під час виконання письмової вправи кандидати повинні підготувати письмовий звіт, заснований на матеріалах, наданих керівником тестування. На його виконання дається півтори години. Тут оцінюється здатність кандидата спілкуватися в письмовій формі, проводити аналіз, оцінювати інформацію і приймати на її основі правильні рішення. 4. Повідомлення про умовне призначення. Кандидати, які успішно пройшли другу фазу тестування, отримують повідомлення про умовне призначення. Це повідомлення означає, що тепер починається спеціальне вивчення особистості кандидатів. 232 5. Тестування фізичної підготовленості. Кандидати, що отримали повідомлення про умовне призначення проходять спеціальний тест фізичної підготовленості, який включає в себе: • максимальна кількість присідань в одну хвилину; • спринтерський біг на 300 метрів; • максимальна кількість віджимань в упорі; • біг на 1, 5 милі. Якщо кандидат не зміг набрати потрібні бали з першого разу, він має право здавати тест ще два рази: через 60-90 днів після першої спроби і через 90-120 днів після другої спроби. Якщо ж кандидат не склав тест після третьої спроби, то він відсторонюється від участі в конкурсі і не зможе в майбутньому стати спеціальним агентом ФБР. 6. Спеціальна перевірка особи кандидата. Спеціальна перевірка складається з: перевірки на детекторі брехні; перевірки судимості кандидата; тесту на вживання наркотиків; перевірки його (а також його родичів) кредитоспроможності і боргів; бесід з рідними, сусідами, колегами по роботі і роботодавцями, партнерами по бізнесу, викладачами; перевірки освітніх досягнень кандидата. Наявність судимості, вживання наркотиків, несплачені борги і кредити, відмова від здачі тесту аналізу сечі (на предмет вживання наркотиків) є підставами для відмови у прийомі на роботу в ФБР. 7. Медичне обстеження. Кандидати, які пройшли спеціальну перевірку, проходять повне медичне обстеження для визначення, чи могла якась проблема зі

здоров'ям потенційно порушити здатність претендента виконувати службові функції. Сам процес відбору – досить тривала процедура і займає від п'яти тижнів до одного року. Особи, які пройшли сито цього ретельного відбору, направляються для навчання в Академію ФБР, по закінченню якої вони призначаються спеціальними агентами ФБР. Подібна система відбору діє і в інших федеральних правоохоронних відомствах. Відбір кадрів в муніципальні поліцейські органи і поліцію штатів здійснюється приблизно за такою ж схемою, хоч і є певні відмінності, зумовлені тим, що в кожному штаті розробляються свої критерії відбору та вимоги до кандидатів. Після етапів відбору кандидат проходить співбесіду в поліцейському департаменті і в разі його успішного проходження направляється на медичне і психолого-психіатричне дослідження. Кандидат, який успішно пройшов відбір, направляється у поліцейську академію для отримання професійної підготовки і після її завершення зараховується в штат. Як вказує С. В. Асямов, процедура відбору на службу в правоохоронні органи США досить складна, але це обумовлено тим, що під час тривалої процедури легше «відсівати» осіб, які не придатні для роботи в правоохоронних структурах. У контексті реформування правоохоронних органів держави нагальною є необхідність підвищення вимог до визначення рівня професійної придатності працівника поліції. Це визначає доцільність більш глибокого та всебічного дослідження індивідуально-психологічних характеристик як кандидатів на службу та абітурієнтів відомчих вищих навчальних закладів, так і особистості поліцейського в системі психологічного супроводження. Враховуючи, що психологічно напружені умови службової діяльності, впливаючи на поліцейського, спричиняють суттєвий деструктивний вплив, слід особливу увагу приділяти діагностиці професійно значущих якостей, які б сприяли професійній адаптації працівника та визначали формування психологічної стійкості і готовності до ефективного вирішення ним службових завдань. Процес відбору до Національної поліції України регламентований ст. 47-57 Закону України «Про Національну поліцію» та

Наказом МВС України № 1631 від 25.12.2015 р., іншими нормативно-правовими документами. Згідно цих документів, конкурс складається з окремих етапів, для кожного з яких встановлено прохідний мінімум. Кандидати запрошуються на наступний етап лише за умови успішного проходження попереднього. Кандидати, які без поважних причин не з'явилися на конкурсний етап в призначений час, не допускаються до подальшої участі в конкурсі. Послідовність етапів та їх зміст може змінюватись залежно від посади, на яку оголошується конкурс. Процедура проходження конкурсу для конкретної посади описується в оголошенні про проведення конкурсу. За визначенням психологів, професійно-психологічний відбір – це комплексне дослідження особистості з метою прогнозування її професійної придатності на основі наявних у неї фізичних і психічних властивостей. Це спеціально організований дослідницький процес, мета якого – виявити й визначити за допомогою наукового обґрунтованих методів ступінь та можливість психофізіологічної й соціально-психологічної придатності кандидатів на навчання або роботу за складними відповідальними професіями згідно з кваліфікаційними вимогами. На своєму шляху відбір кандидатів на службу передбачає ряд основних завдань, а саме: виявлення серед кандидатів на службу в поліцію осіб з нервово-психічною нестійкістю та в стані дезадаптації; оцінку психологічної придатності кандидатів до конкретного виду діяльності й прогноз успішності їх професійного навчання; оцінку рівня професійної адаптації кандидатів та виявлення осіб з асоціальними установками, корисливою чи кримінальною мотивацією. Виходячи з цього, професійно-психологічний відбір кандидатів на службу та навчання здійснюється в три етапи. На першому етапі професійно-психологічного відбору фахівцями служби психологічного забезпечення здійснюється комплексне психодіагностичне обстеження кандидатів на службу та навчання з метою структурного аналізу особистості кандидата та оцінки відповідності його особистісних якостей вимогам обраної професії. Обов'язковою складовою процедури

професійно-психологічного відбору є те, що він здійснюється у першій половині дня. Якщо перед проведенням психологічного обстеження у кандидата на службу, навчання, працівника поліції виявлено стомлення, психоемоційний стрес чи стан після перенесеного захворювання, то проведення обстежень переноситься на інший день, погоджений з кандидатом. Індивідуальне обстеження проводиться з метою оцінки професійно важливих якостей, одержання розгорнутої психологічної характеристики особистості, виявлення можливої психічної дезадаптації і здійснюється з використанням основних і додаткових психодіагностичних методів і методик. Другий етап професійно-психологічного відбору здійснюється структурними підрозділами психологічного забезпечення відомчих навчальних закладів, що готують співробітників поліції України у вигляді психодіагностичного тестування готовності кандидатів на службу та навчання, що є першим з вступних іспитів (екзаменів). Третій етап професійно-психологічного відбору – професійна адаптація працівника поліції до нових умов службової діяльності, що покликана сприяти входженню особи у службову діяльність, практичній перевірці правильності професійного вибору й успішному професійному становленню молодого працівника. Українське суспільство очікує, що нові поліцейські повинні бути професійними, стресостійкими, порядними, кому-235 нікабельними. Ідеальний кандидат для служби в поліції сьогодні це перш за все – комунікабельний, якій вміє знайти спільну мову з різними людьми, в складній ситуації може мобілізуватися, діяти не імпульсивно, а виважено, у нього є внутрішні етичні норми. Поліцейський повинен вміти довіряти партнеру: людям з надмірною недовірою буде непросто делегувати відповідальність у складній ситуації. Бажано, щоб людина вміла протистояти з несправедливістю, але в той же час міг дотримуватися субординації. Поліцейський працівник в разі необхідності може діяти, а іноді й жорсткими методами проти порушників, не забуваючи при цьому посадові інструкції. У зв'язку з названими вимогами до майбутнього кандидата на

службу у поліцію психологічне обстеження кожного повинно проводитися з позицій комплексного вивчення його особистісних особливостей. При цьому у всіх кандидатів оцінці підлягають такі професійно важливі якості: – ціннісно-правова орієнтація (цілеспрямованість, професійне почуття обов'язку); – моральні принципи (гуманність, повагу прав особистості); – інтенсивність мотивації (добровільна готовність вирішити складну професійну задачу); – інтелектуальні здібності (загальний інтелект, оперативне, евристичне мислення та ін.); – рівень домагань, адекватність самооцінки, упевненість в собі; – соціальна зрілість (відповідальність, рішучість у складній обстановці, реалістичність, гнучкість поведінки). Таким чином в сучасній українській практиці рекрутингу кандидатів на службу в поліцію стала будуватися нова технологія відбору поліцейських працівників. В загальному вигляді технологія відбору кандидатів в поліцію має такі етапи: 1. Заявка на участь у конкурсі 2. Тестування 3. Медичне обстеження 4. Перевірка рівня фізичної підготовки 5. Тестування особистісних характеристик 6. Співбесіда з поліцейською комісією 7. Спеціальна перевірка. Виходячи з розгляду загальнотеоретичних аспектів психодіагностичних методів та заходів, вітчизняні психологи дають практичні рекомендації щодо використання психологічних методик, за допомогою яких можна виявити негативні психічні відхилення на перших етапах рекрутингу кандидатів у поліцію. Слід враховувати, що в ході оцінки оцінюється не вся поведінка «взагалі», а деякі особливі психологічні характеристики, що впливають на подальшу успішну професійну діяльність, що обумовлює приділяти увагу при діагностиці й певних параметрів ділової поведінки – компетенції майбутнього поліцейського. Компетенцію можна розглядати як набір якостей (знань, навичок, мотивів, установок), що сприяють успішному вирішенню певних завдань. В цілому все безліч можливих компетенцій можна об'єднати в три класи: – пізнавальні якості людини: прийняття рішень, системне мислення, перспективне мислення, планування та ін; – якості, пов'язані із здійсненням діяльності:

напористість у досягненні мети, мотивація успіху, постановка цілей; – комунікативні якості людини: вплив, мотивація підлеглих, командність. Серед рекомендованих методик, які використовуються та можуть бути використані на етапах рекрутингу можна визначити наступні: 1. Тест ММРІ – багатофакторний опитувальник особистості. Цю методику використовують за кордоном для відбору в структури, робота в яких пов'язана з високим рівнем відповідальності. Завдяки цьому тесту можна прогнозувати комунікабельність, впевненість у собі, рішучість, відповідальність, мотивацію, лідерські якості, тривожність, стресостійкість, схильність до суїциду, антисоціальні нахили та інші. Важливим моментом є те, що в тесті є шкала «соціальна відповідальність». Вона показує, наскільки у кандидата виражені етичні норми. Шкала авантюризм вказує на схильність до етично сумнівних вчинків. Є шкали, які виявляють схильність до антисоціальних проявів. За ним ми можемо припускати, керується людина при прийнятті рішень внутрішнім етичним кодексом або її обмежує тільки страх зовнішнього покарання. 2. Тест структури інтелекту Р. Амтхауера. Він містить такі субтести: Логічний відбір, Визначення загальних рис, Аналогії (аналіз комбінаторних здібностей), Класифікація (оцінка здатності виносити судження, узагальнювати), Розвиток практичного математичного мислення, Числові ряди (аналіз індуктивного мислення), 2 субтесту Дослідження просторової уяви (комбінаторних здібностей), Зосередження уваги і пам'яті. 3. Особистісні опитувальники Р. Вудвортса. Опитувальники особистості (наприклад, опитувальники Р. Кеттелла); • опитувальники типологічні (наприклад, опитувальники Г. Айзенка); • опитувальники мотивів (наприклад, опитувальники А. Едвардса); • опитувальники інтересів (наприклад, опитувальники Г. Кюдера); • опитувальники цінностей (наприклад опитувальники Д. Супера); • опитувальники установок (наприклад, шкала Л. Терстоуна); 4. Методи діагностики міжособистих відносин; 5. Методика діагностики психологічної готовності до виконання обов'язків (ДПГ) Каверіна О.В.-Александрова

Д.О.; 6. Методика САН (самопочуття, активність, настрій), спрямовану на визначення конкретно ситуативного функціонального стану; 7. Методика діагностики ступеня готовності до ризику Шуберта; 8. Шкала тривожності Дж. Тейлора; 9. Особистісна шкала тривожності, адаптована за Немціним Т. А. ; 10. Тест самооцінки стресостійкості особистості [10]. Підсумкова оцінка результатів професійно-психологічного відбору повинна здійснюватися на підставі всебічного аналізу і узагальнення всіх матеріалів соціально-психологічного вивчення, психологічного та психофізіологічного обстеження кандидата. При цьому дані професійно-психологічного відбору враховуються поряд із станом здоров'я, фізичного розвитку, рівнем загальноосвітньої та фізичної підготовки та іншими даними, що дозволяють дати всебічну оцінку особистості кандидата на службу (навчання). Така всебічність відбору базується на структурно-му підході до вивчення здібностей, виявлення складної індивідуальної структури особистісних якостей, ступінь відповідності якої вимогам правоохоронної діяльності й визначає професійну придатність кандидата на службу в поліцію.

Психологічні основи професійного спілкування поліцейських

Ефективне вирішення професійних завдань у процесі виконання службової діяльності поліцейськими потребує наявності у них психологічних знань, вмінь та навичок, а також розвинених професійно важливих рис особистості. Однією з інтегральних особистісних характеристик, що відбиває рівень професіоналізму поліцейського, є його комунікативна компетенція, тобто вміння грамотно та ефективно спілкуватися, насамперед, з об'єктом службової діяльності, з громадянами, з колегами. Для поліцейських спілкування є основним інструментом під час виконання ними професійних завдань, а також виступає основним засобом реалізації всіх інших сторін поліцейської діяльності. Як вже вказувалося у п.1.4, 63% професійних ситуацій поліцейського – це ситуації, пов'язані із комунікативними процесами. Саме тому поліцейським необхідно знати як загальні

закономірності спілкування, так і особливості їх прояву в конкретних умовах службової діяльності, конкретні психотехнології і психотехніки спілкування, тобто бути комунікативно компетентними. Спілкування – складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією пізнавального або афективно-оцінного характеру, а також у сприйнятті й розумінні партнерами один одного. Спілкування – це суб’єкт-суб’єктний процес, де кожний учасник передбачає активність свого партнера. Спрямовуючи інформацію іншій людині, ми обов’язково враховуємо її мотиви, цілі, установки, настрої та ін. (крім аналізу своїх власних цілей, мотивів, установок). Більше того, інформація повинна бути не просто прийнята партнером по спілкуванню, але й зрозуміла, осмислена. А у професійній діяльності поліції спілкування обов’язково передбачає психологічний вплив і протистояння впливу, проведення своєї лінії поведінки, відстоювання своїх інтересів. Успіх спілкування забезпечується умінням ініціатора спілкування – поліцейського – взяти все це до уваги, використати для вирішення професійних завдань. Професійне спілкування є різновидом ділового спілкування. Ділове спілкування – це вид спілкування, що є нормативно схваленим, жорстко регламентованим і функціонуючим у будь-якій сфері для вирішення певних завдань. Ділове спілкування служить засобом організації й оптимізації того чи іншого виду предметної діяльності: виробничої, наукової, комунікаційної і т. п. Діловому спілкуванню властиві певні ознаки. Зокрема, воно: – є строго цілеспрямованим; – регламентоване нормативними документами (положеннями, наказами, статутами); – носить функціонально-рольовий характер, обумовлений необхідністю дотримання етикету церемоній, процедур, що виражається у певних правилах «гри», офіційному одязі, професійній лексиці, кастовості, замкнутості, спілкуванні в рамках певних кіл та інших елементах; – є позиційно оформленим, ієрархічним, субординаційним, що відбивається у позиціях «над» і «під»; – основне завдання – продуктивне співробітництво; – виявляється у певних формах спілкування та стилі; – атрибутивне (проходить

у спеціальних приміщеннях, просторово оформлене, припускає відповідне середовище, меблі, оргтехніку, освітлення), що створює оптимальну з погляду психології обстановку. Партнер у діловому спілкуванні завжди виступає як особистість, значуща для суб'єкта. Професійне спілкування поліцейських – це такий акт комунікативної поведінки, який здійснюється для вирішення поліцейським певних професійних завдань. Професійні особливості такого спілкування визначаються: – результатом, який повинен бути досягнутим (отримання показань, встановлення істини, зміна поведінки громадянина та ін.); – протіканням його у режимі права і правовідносин; – контактом з різними категоріями людей; – обстановкою напруженості, конфліктності, протидії. Отже, професійне спілкування поліцейського – це різновид спеціально організованої взаємодії людей (керівників і підлеглих; працівників, рівних за посадовим становищем; працівників і громадян; працівників і правопорушників), змістом якого є пізнання, обмін інформацією і вплив учасників комунікативного процесу один на одного з метою вирішення правоохоронних завдань.

Слід зазначити, що формування та розвиток комунікативної компетентності і комунікативної культури в професійній діяльності поліції є одним з основних завдань їх професійно-психологічної підготовки (наказ МВС України «Про затвердження Положення про організацію службової підготовки працівників Національної поліції України» № 50 від 21.01.2016). Тематичний план первинної професійної підготовки поліцейських включає в себе курс «Ефективна комунікація», метою якого є опанування навичок ефективної комунікації, вміння використовувати мовні й позамовні засоби у службовій діяльності офіцера поліції. Психологічний аналіз спілкування доцільно проводити за його структурними компонентами (сторонами). Зокрема, структуру спілкування, в тому числі професійного, можна охарактеризувати шляхом виділення в ньому трьох взаємопов'язаних сторін: перцептивної, комунікативної та інтерактивної. Перцептивна сторона спілкування означає процес сприйняття один одного партнерами по

спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння. Комунікативна сторона полягає в обміні інформацією між суб'єктами, які спілкуються. Інтерактивна сторона спілкування полягає в обміні діями. У реальній дійсності кожна з цих сторін не існує ізольовано від двох інших, і виділення їх можливе лише для психологічного аналізу. Аналіз структури професійного спілкування поліцейських та його динаміки дозволяє виділити чотири основні етапи: 1) психологічне «читання» особливостей поведінки, зовнішнього вигляду, використання наявної інформації про конкретну людину й складання первинного психологічного портрету взаємодіючої особи; 2) пошук психологічних передумов ефективності спілкування й створення сприятливих умов для міжособистісного контакту; 3) взаємодія і вплив у процесі професійного спілкування на інших осіб з боку працівника з метою вирішення службових завдань; 4) оцінка результатів конкретного акту спілкування, планування змісту і процесу подальших контактів з певними особами. Психологічне «читання» особливостей поведінки, зовнішнього вигляду людини відбиває так звану перцептивну сторону спілкування (міжособистісну перцепцію).

Структура професійної бесіди поліцейських (при зверненні до громадян):

1. Представлення (посада, спеціальне звання, прізвище).
2. Підстави для звернення (наприклад: «Ви порушили правила дорожнього руху»).
3. Сутність звернення (наприклад: «Пред'явіть, будь ласка, Ваші документи»).
4. Продовження діалогу в разі необхідності (наприклад: «Просимо Вас надати пояснення щодо...»).
5. Закінчення діалогу (наприклад: «Дякуємо за порозуміння. Гарного дня!»).

Одним з основних чинників ефективного професійного спілкування поліцейського 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 в повсякденному житті – ще й розуміння, комфорт, задоволення. К. Рудестам визначає активне слухання як прийняття людиною відповідальності за те, що вона відчуває, чує, шляхом підтвердження, уточнення, перевірки значень і мети повідомлення, отриманого від іншого. Активне слухання потребує певних навичок. Основні чинниками ефективного сприйняття мови, за І. Атватером є: – 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 довгострокова пам'ять – точність запам'ятовування, достатній обсяг, швидкість, мобілізаційна готовність згадати необхідну інформацію у необхідний момент. Конкретні прийоми активного слухання: – дивитися співрозмовнику 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 передчасних висновків; – намагатися зрозуміти не тільки смисл слів, але й почуття співрозмовника; – відповідати на запитання; – уникати різких, категоричних суджень; – 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 людини на його мові (з огляду на вік, стать, професію, національність, індивідуально-психологічні особливості та ін.); збіг змістів вербального й невербального повідомлень тощо. Найважливішою особливістю невербальної комунікації є те, що вона здійснюється за участю різних сенсорних систем: зору, слуху, тактильного почуття, смаку, нюху.

Загальні психологічні поради для поліцейських: • слід дотримуватись міри у дистанціюванні (не треба надмірно віддалятися і надто наближатись до партнера); • дистанція між партнерами повинна відповідати ситуації; • не варто починати спілкування з відстані більш ніж 4 м. Найбільш прийнятними на такій дистанції може бути пошмішка чи кивок головою на знак привітання; • перші фрази краще говорити на відстані соціальної зони; • відстань треба долати поступово, а не перескакувати через одну чи дві зони. У такому разі легше досягти згоди, виважено розв'язати проблему; Зрозуміло, що спілкування поліцейського 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 поліцейського. Приближення на два рівні є недопустимим. 253 Орієнтація і кут спілкування. Поворот тіла і носка ноги у напрямі партнера або у бік від нього, сигналізує про намір думок. Так, розміщення партнерів обличчям один до одного сприяє виникненню контакту, символізує увагу до партнера; 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 у розташуванні по діагоналі. Доцільно використовувати у професійній діяльності поліції 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 поліцейський 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 проксемики не в змозі забезпечити успіх або неуспіх у проведенні діалогу; його зміст, хід і напрям задаються змістовими рівнями людської діяльності (соціальною приналежністю, позиціями, цілями учасників спілкування). Оптимальна організація простору спілкування відіграє певну роль лише «при інших рівних умовах». Такесика (тактильна кінестетична система) виявляється 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 у спілкуванні динамічних дотиків визначається багатьма чинниками. Серед них особливу силу мають статус партнерів, вік, стать, міра їх знайомства. Рукоостискання, наприклад, ділиться на три типи: домінуюче – рука зверху, долоня розгорнута вниз; покірне – рука знизу, долоня розгорнута вверх; рівноправне. Поплескування по плечу є можливим за умови близьких стосунків, рівності соціального статусу співрозмовника. 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. Створення довірливих відносин з громадянами. У своїй роботі працівник поліції повинен реалізовувати концепцію Партнерства суспільства та правоохоронних

органів, створювати довірливі відносини з громадянами. Створення довірливих відносин відбувається за допомогою невербальної демонстрації та вербальних технік. Невербальна демонстрація: • Щира та відкрита позиція при спілкуванні. • Відкрита жестикуляція, демонстрація відкритих рук. • Відсутність невербальних бар'єрів між громадянином та поліцейським. • Впевнена поведінка, тон розмови. • Демонстрація паритету в комунікації. • Повага до комунікативних зон громадянина. • Посмішка. Вербальні техніки: • Уважне вислуховування без переривань. • Жива зацікавленість у розумінні цілей та способу життя громадянина. • Демонстрація уваги до слів та почуттів громадянина. • Використання технік емоційної підтримки, коли це доречно. • Використання технік резюмування, парафразу та інших технік активного слухання. • Чіткі та зрозумілі інструкції, прохання та питання при спілкуванні. Самостійною проблемою у професійному спілкуванні працівників слідчих підрозділів є виявлення брехні та нещирості громадян. 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 того, хто слухає; 2) чи відповідає фактичний зміст повідомлення дійсності; 3) чи вірить той, хто говорить, у правдивість того, що сам говорить.

Профайлінг є новим напрямком у психологічній науці, який з'явився порівняно недавно і дозволяє розшифровувати невербальні компоненти, що використовуються в міжособистісному спілкуванні. Профайлінг дає можливість отримувати найбільш об'єктивну інформацію про потенційну небезпеку суб'єкта і може бути ефективно використаний для превентивних заходів щодо попередження протиправних дій.

Профайлінг (від англ. profile – профіль) – це:

- комплекс методів і методик оцінки та прогнозування поведінки людини на основі аналізу найбільш інформативних ознак, характеристик зовнішності і поведінки;

- технологія спостереження і опитування людей з метою виявлення потенційно небезпечних осіб.

Інформація про індивідуально-психологічні особливості людини може бути отримана на підставі різних зовнішніх ознак. На думку І. М. Сеченова, найважливішими розпізнавальними ознаками людини для сприйняття її іншими людьми є обриси обличчя і загальний силует тіла. Сучасні дослідження вказують на роль таких опорних ознак: ріст, очі (колір), волосся (колір), міміка, ніс, статура. За іншими даними, до числа найбільш інформативних частин тіла відносяться очі, губи, кисті рук, ноги (стопи). Основними системами відображення невербальної поведінки є:

- акустична (слухове сприйняття);
- оптична (зорове сприйняття);
- тактильно-кінестезична (дотики);
- ольфакторна (сприйняття запахів).

На слух ми можемо сприймати такі характеристики мови як тембр, темп, висота і гучність, а також відзначати особливості інтонації, паузи, кашлю, сміху, плачу. Візуально ми можемо помічати виразні рухи (поза, жест, міміка, хода, контакт очей) і фізіогномічні характеристики (особливості будови тіла і обличчя). Тактильна система відображення надає людині інформацію про особливості рукостискання, дотики, поцілунки. Сприйняття запахів тіла і парфумерії та косметики, що використовуються людиною доповнюють невербальну інформацію про неї. Невербальна поведінка людини, на думку В. Н. Куніциної, Н. В. Казарінової і В. М. Погольши, виконує такі основні функції: 1) дає інформацію про наступні особистісні особливості співрозмовника:

- про темперамент людини;
- про емоційний стан в даній ситуації;
- про «Я» – образ і самооцінку;
- про особистісні властивості та якості;

- про комунікативну компетентність людини (те, як вона вступає в міжособистісний контакт, підтримує його і виїхходить з нього);

- про соціальний статус;

- про приналежність до певної групи або субкультури;

2) показує особливості ставлення учасників комунікації один до одного:

- бажаний рівень спілкування (соціальна та емоційна близькість або віддаленість);

- характер або тип відносин (домінування – залежність, прихильність – неприхильність);

- динаміку взаємовідносин (прагнення підтримувати спілкування, припинити його, «з'ясувати стосунки»);

3) дає інформацію про ставлення учасників комунікації до ситуації, що дозволяє їм регулювати взаємодію, а також про включеність в цю ситуацію (комфортність, спокій, інтерес) або прагнення вийти з неї (нервозність, нетерпіння).

Невербальна поведінка дозволяє:

- передати інформацію про ознаки расової (національної), соціальної і соціально-демографічної приналежності людини;

- визначити емоційне ставлення людини до чого-небудь, кого-небудь, ступінь впливу на людину тих чи інших подій, заходів, обставин;

- посилити емоційну насиченість сказаного;

- отримати підтвердження, доповнення, пояснення або спростування вербальних повідомлень;

- судити про істинність або хибність повідомляємої співрозмовником інформації;

- сформулювати бажаний для людини образ в очах оточуючих за рахунок керування своєю невербальною мовою. В. О. Лабунська також вказує, що невербальна поведінка несе інформацію про психічний світ особистості: про її дії, стан, відносини, про її статус і соціальну роль, а також

розкриває властивості та якості особистості. Основним аспектом у вивченні невербальної поведінки є процес психологічної інтерпретації «проявів» невербальної поведінки – дій, психічних станів, відносин і якостей особистості. Інтерпретувати невербальну поведінку складно, тому що доводиться враховувати безліч різних чинників, таких як загальна ситуація спілкування, особливості поведінки даної конкретної людини, стать, вік, ступінь значимості партнерів один для одного, культурні та етнічні норми вираження індивідуальних особливостей особистості.

Інтерпретація невербальної поведінки вимагає від її учасників спостережливості, інтересу, уваги до людей. Особливе значення вона має для представників професій типу «людина-людина», (педагогів, психологів, психотерапевтів, журналістів, менеджерів, юристів, слідчих, лікарів, політиків, бізнесменів) і особливо для працівників поліції. Фахівці, що працюють з людьми, повинні вміти об'єктивно оцінювати їх якості, абстрагуючись від емоційно-оцінного ставлення. Ефективність діяльності працівника поліції часто прямо пов'язана з успішністю розпізнавання осіб, причетних до злочинного середовища, в правоохоронній практиці накопичений певний досвід вивчення особистості з позицій її соціальної зараженості, досвіду, статусу, дієвості. Однією з основних вимог до працівника поліції є високий рівень його візуально-психодіагностичних здібностей, тобто умінь і навичок за зовнішніми ознаками людей «прочитувати» їх психічні стани, наміри, виявляти неузгодженість у їх комунікативних системах, виділяти в неорганізованому, на перший погляд, соціальному середовищі взаємодіючих людей і ін. У юридичній психології візуальні ознаки групуються в три блоки відповідно до прийнятої в криміналістиці класифікації:

I блок – морфологічні: особливості статури; будови обличчя, голови;
II блок – функціональні: мовна поведінка (висловлення), жаргон; невербальна поведінка (рухи), візуальні знаки (мова жестів, поз, міміки, погляду);

III блок – супутні: особливості одягу, взуття; татуювання; шрами; одяг; волосяний покрив на тілі, голові.

Морфологічні ознаки. Дослідження ознак першого блоку приводить до висновку про невисоку значимість анатомії особистості, голови, статури при оцінюванні кримінальної належності особистості. Але працівники поліції коли користуються цими даними – посиляються на «вузьке чоло», «приплющений або гачкуватий ніс», «маленькі глибоко посаджені, колючі вічка», «неблагородне вираження обличчя» і інше – це дія не стільки фізіономічних, скільки національних прикмет.

Серед ознак функціонального блоку виділяються особливості мовного блоку:

- демонстрація соціальної зрілості й моральної чистоти;
- перевага одноманітних фраз-паразитів;
- більша виразність рук, ніж мови;
- підвищена готовність до самозахисту, що виявляється в постійному й твердому самоконтролі, у миттєвій реакції на небезпечні ситуації;
- гра в «непохитність», корпоративну «чесність», спекуляція на почутті колективізму;
- збудження з незначних приводів (неадекватність реакцій на необразливі слова, зауваження або дії правоохоронця);
- парадоксальне злиття мови щирості й облудності, безвільної впертості, спритності й примітивізму, почуття ненависті до себе і групової згуртованості;
- самовиправдання, що виражається в максималістських, цинічних заявах; типу: «злочинна держава, а ми – її вірні піддані»; «крадуть всі хто може, дай тільки волю»; «всі люди – вороги» й ін.;
- прагнення зберегти дистанцію в відносинах із працівником поліції, бачачи в ньому лише соціальну роль, а не живу людину.

Жаргон використовується злочинцями як засіб спілкування між собою і тому може мимоволі проявлятися в мові під час допитів.

Невербальна поведінка (неусвідомлювані рухи й дії): – прояв настороженості в бесіді навіть на нейтральні теми: уважний погляд, морщення лоба перед відповіддю; – прояв підозріливості, скритності (погляд збоку – ку́тами очей; рухи рук, що закривають обличчя; погляд убік; приховування долонь й ін.); – прояв нервозності (активний рух рук; часте прочи́щення горла; прискорене моргання; покусування губ або ніг_тів; уникання погляду працівника поліції й ін.); – неприродна веселість чи розв'язність, примітивна безцеремонність (відкрита поза – ноги або стегна широко роз_ставлені; усмішливість) і інше. Специфіку невербальної поведінки представника кри_мінального світу пов'язують з загальмованим характером син_таксису, із пропуском підмета і присудка, страхом вимовити зайве, видати себе або інших через говірливість. Тут їм на до_помогу і приходять рухи тіла, як результат зняття напруги в мові, у середовищі в якому не терплять багатослівності, де майже все розуміється з півслова, з одного погляду або пози. Ця обставина породжує розуміння необхідності працівником поліції володіти мистецтвом тлумачення цієї мови – мови ру_хів тіла, прояв яких обумовлений імпульсами підсвідомості.

Супутні ознаки. Серед ознак, що вказують на належ_ність до злочинного середовища, вагоме місце займають тату_ювання. Справжню семантику татуювань можна зрозуміти тільки у комплексному вивченні конкретної особистості зло_чинця. У переліку супутніх ознак зустрічаються: постійне но_сіння сорочки з довгим рукавом, що приховує татуювання; манера носити кепку, насуваючи її на очі; модний в криміна_льному середовищі одяг (переважно спортивного покрою), но_сіння печаток, сталевих хрестів на ланцюжках. Для формування найбільш повного уявлення про лю_дину взагалі і її ситуативний стан зокрема, необхідно брати до уваги інформацію, яку можливо отримати з різних неверба_льних джерел. Невербальне спілкування включає такі форми самовираження, які не спираються на слова та інші мовні си_мволи. Словами передають фактичні знання, певну інформа_цію, але одних слів часто буває недостатньо, щоб

висловити почуття або, наприклад, в рамках спонукальний спілкування, вплинути на людину, підштовхнути її до вчинення будь-яких дій. Почуття, що не піддаються словесному вираженню, передаються на мові невербального спілкування. Невербальне спілкування може багато що сказати про співрозмовника і його дійсне ставлення, у професійній діяльності працівника поліції цінне тим, що воно проявляється, як правило, несвідомо і мимоволі.

Тому, незважаючи на те, що люди зважують свої слова і намагаються контролювати свою пантоміму, часто саме через міміку, жест, інтонацію можливий «витік» приховуваних почуттів. Будь-який елемент невербального спілкування може допомогти працівнику поліції переконатися в правильності того, що сказано словами, або поставити це під сумнів. Техніка невербального спілкування досить складна тим, що в основному спирається на психологічне спостереження та інтроспекцію. Основним правилом, яким необхідно тут керуватися, є звичка спостереження, самоспостереження і аналіз отриманих результатів.

Характеристика різних невербальних джерел значущої для працівника поліції інформації. 1. Зовнішність. Доведено, що люди з привабливою зовнішністю оцінюються (сприймаються) більш позитивно порівняно з менш привабливими (красивими). Вони оцінюються як доброзичливі, емоційні, цікаві, їм частіше вибачаються прорахунки в житті. Їм приписується більш успішним як професійне, так і особисте життя. Від того, як оцінюється людина з точки зору привабливості, залежать експектації (очікування). 2. Міжособистісний простір і територіальна поведінка. Це суб'єктивний просторовий критерій емоційної близькості людей. Чим в ближчих стосунках перебувають люди, тим менше відстань між тими, хто спілкується. Ця відстань залежить від багатьох факторів: віку, соціального статусу партнерів і ін. Зазвичай люди відчують себе зручно і справляють сприятливе враження на співрозмовника, коли сидять або стоять на відстані, що на їх думку, відповідає дистанції діалогу.

Міжособистісна дистанція виконує наступні функції: 1. Зміну дистанції можна вважати за метод психологічного впливу. 2. Збереження особистої дистанції служить для безпеки, страхівки від можливого нападу противника, при цьому особиста дистанція у всіх людей різна. Злочинці, невротики і інші люди, у яких переважно ускладнені соціальні контакти обирають більшу дистанцію. Вони розглядають оточуючих недовірливо, оцінюють поведінку інших більш помилково, як загрозу, вони більш підозрілі і у них більш низька соціальна компетенція. 3. Дистанція між людьми не постійна, вона коливається в залежності від взаємовідносин: доброзичливі люди, симпатичні одна одній мають більш тісний контакт, особи з більш низьким статусом, або люди, проти яких є упередження, зберігають велику дистанцію. Більшість людей намагаються не висловлювати відкрито своєї антипатії по відношенню до іншої особи, але несвідомо видають себе: вони не тільки віддаляються психологічно, а й фізично. 3. Візуальний контакт. Людина сприймає очима близько 80% інформації. Погляд людини може насторожувати, хвилювати, впливати набагато сильніше, ніж слова. Наприклад, повністю відкриті очі показують високу сприйнятливості почуттів і розуму, постійне беззастережне сприйняття світу, відкритість у разі довіри, прояв наївності. Досвідчені шахраї свідомо «працюють» з невинно відкритими очима, які випромінюють довіру. При візуальному контакті потрібно звертати увагу на частоту змикання повік, що залежить від ступеня хвилювання. Розширення і звуження зіниць: при позитивних подражниках зіниці розширюються. У більшості випадків розширення зіниць трактується, перш за все, як стан тривоги. Крім того, точні виміри показують, що хвилювання може бути як позитивним, так і негативним. Душевна напруга (рішення 280 складного завдання) веде до розширення зіниць, втома ж звукує. Дуже велике значення в спілкуванні має «контакт очей». Люди, котрі розуміють одна одну, обмінюються поглядами, повними сенсу. Закохані дивляться довго один одному в очі, але якщо потрібно повідомити що-небудь неприємне, то погляд відводять. Контакт очей

показує інтенсивність і ступінь інтимності в міжособистісних стосунках. Однак контакт очей має ще й друге значення: чим довше людина дивиться на іншу, тим більш активною, домінантною, самовпевненою вона оцінюється. Тому цей прийом використовується, щоб встановити домінантне ставлення, взяти верх. Таким чином, контакт очей представляє важливу інформацію в міжособистісному спілкуванні, і його точне значення залежить тільки від відповідної ситуації.

4. Міміка. Вона є відображенням почуттів і думок, елементарною мовою, що іноді доповнює її або замінює. Міміка є зрозумілою всім спостережливим людям. Мімічний опис основних емоцій людини: Подив. 1. Брови підняті так, що зігнулися і перемістилися в верхню частину обличчя. 2. Шкіра під бровами розтягнулася. 3. Вертикальні зморшки піднімаються вгору. 4. Повіки відкриті: верхня вгору, нижня вниз, білок ока показується над райдужною оболонкою. 5. Підборіддя найчастіше опущене вниз так, що зуби і губи не стикаються. Рот не напружений і не розтягнутий. Страх. 1. Брови підняті вгору і зсунуті. Зморшки зібрані до середини чола. 2. Верхні повіки підняті так, що видно білки очей, нижні повіки напружені і примружені. 3. Рот відкритий, губи злегка напружені і відтягнуті назад. Лють. 1. Брови опущені і зсунуті. 2. Між бровами з'являються вертикальні лінії. 3. Нижні повіки напружені і можуть бути опущені. 4. Верхні повіки примружені і можуть бути опущені. 5. Вираз очей жорсткий, вони здаються виряченими. 6. Губи в одному з двох положень: а) щільно стиснуті, куточки прямі або трохи опущені вниз; б) помітно напружені, немов при крику. Інтерпретація жестів. Жести, як і міміка, мають конкретне знакове значення, і є дуже важливими при інтерпретації та адекватному реагуванні на них працівником поліції. Жести можуть розходитися за своїм значенням з вербальною інформацією, проте вони завжди виявляються більш правдивими. Кожен жест подібний до слову в мові. Розуміння узгодженості жестів дозволяє бачити позицію людини, з якою ви спілкуєтеся.

281 Певну інформацію про людину може дати аналіз її ходи. Люди, які ходять швидко, розмахують

руками, мають ясну мету і знають, як її реалізувати і готові це зробити. Люди, які зазвичай тримають руки в кишенях, швидше за все, критичні і потайні. Можливо, їм дуже подобається пригнічувати інших людей (панувати). Однак, ті, хто перебуває в пригніченому стані, теж часто ходять, тримаючи руки в кишенях, тягне ноґи, або дивиться собі під ноги. У людей, зайнятих вирішенням проблем, голова опущена, руки зчеплені за спиною, хода повіґльна, іноді така людина може взяти палицю в руки і креслити щось на землі або розгрібати сміття. Відкритість. Розкриті руки. Щирість і відкритість (руки долонями вгору). Люди відкриті і дружньо розташовані часто розстібають чи навіть знімають піджак у присутності інших. Аналіз взаємодії показує, що люди частіше приходять до угоди в розстебнутих піджаках, ніж ті, хто залишався застебнутим. У багатьох, хто схреґшував руки на грудях в захисному жесті, піджаки теж були заґстебнуті. Той, хто змінював своє рішення в сприятливу сторону, розтискає руки і розстібає піджак. Утримати його в цьому положенні – значить полегшити досягнення загальних цілей. Захист (оборона). Реакція на можливі загрози, на конфліктні ситуації. Руки, схрещені на грудях, – вираз обороґни. Це також жест, який впливає на поведінку інших людей. Якщо в групі з чотирьох чи більше осіб хтось схрестив руки в захисній позиції, то незабаром можна чекати, що інші члени групи підуть за його прикладом. Якщо у працівника поліції виникають сумніви, захищається людина або ж вона спокійна, необхідно звернути увагу на її руки: розслаблені вони або стиґснуті в кулаки так, що побіліли суглоби. Нахилена голова. Людина злегка нахиляє голову, коли чує щось цікаве. Почісування підборіддя, цей жест присутній, коли людина зайнята процесом прийняття рішення. Відповідґний цьому жесту вираз обличчя – злегка примружені очі. Люґдина як би намагається знайти рішення проблеми на відстані. Жест з окулярами. Дуже поширений варіант – це поґвільно і обережно зняти окуляри і ретельно протерти скло, навіть якщо це не потрібно. Це використовується для того, щоб отримати відстрочку для обміркування свого становища, або якщо людині потрібна додаткова

інформація. Ходіння. Багато людей вдаються до цього способу, намагаючись знайти вирішення важкої задачі. Це дуже позитивний жест. Але з тим, хто ходить, не слід починати розмову, тому що можна порушити хід його думок і перешкодити його рішенням. 282 Пощипування перенісся. Цей жест, зазвичай поєднується з закритими очима і говорить про глибоку зосередженість і напружене міркування. Підозра і скритність. Якщо людина намагається зовсім не дивитися на співрозмовника, вона, швидше за все, щось приховує. Найкращий показник скритності – це неузгодженість у жестовій групі. Є й інші показники. Наприклад, погляд в сторону – жест недовіри. Ноги (або все тіло), звернені до виходу – явний жест, що людина хоче закінчити зустріч, припинити розмову. Ця поза каже, що вона явно хоче піти. Необхідно змінити тему, зайнятися чимось іншим, щоб людина повернулася і подалася вперед. Легкий дотик або потирання носа зазвичай вказівним пальцем. Дослідження показують, що дотик до носа або його потирання – знак сумніву. Інші різновиди жесту сумніву – потирання за вухом або перед вухом вказівним пальцем під час обдумування відповіді і потирання очей. Сидіння на краєчку стільця є сигналом, що людина орієнтована на дію. Опора на стіл широко розставленими руками – демонстрація готовності; якщо людина наближає своє обличчя, можна говорити про приховану агресію. Невпевненість характеризують переплетені пальці рук, при цьому великі пальці потирають один одного; людина починає гризти або смоктати кінець авторучки; пощипування м'якої тканини руки. Тісно сплетені руки свідчать про підозру та недовіру. Ті, хто намагаються, зчепивши руки, запевнити оточуючих у своїй щирості, зазвичай не мають успіху. Стискання рук спостерігається, коли хто-небудь потрапив у халепу. При довірі пальці з'єднуються на зразок купола церкви. Це означає довірливість, часто деяке самовдоволення, упевненість у своїй непогрішності, егоїстичність або гордість. Цей жест означає, що людина дуже впевнена у тому, що вона говорить. Погойдування, підведення на носках, постійне різке піднімання корпусу, немов людина готова активно

рухатися вперед, тобто готова до боротьби або агресії. Врівноважена, стабільна людина ніколи так не робить. Стійка, широко розставивши ноги відбиває потребу в самоствердженні, великі претензії, надмірну потребу у високій самооцінці, часто є ознакою механізму свехкомпенсації, почуття неповноцінності. Орієнтуючись на невербальні канали отриманої інформації, працівник поліції буде мати достовірну і багатофакторну інформацію лише використовуючи в комплексі свої способи спостереження, беручи до уваги конкретну ситуацію. Візуальна психодіагностика є важливим елементом, здатним зумовити професійну успішність працівника поліції в розкритті та розслідуванні злочинів, а також при виконанні службових завдань з охорони громадського порядку в процесі проведення масштабних культурно-масових і спортивних змагань та у повсякденній професійній діяльності працівників поліції.