

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

*Факультет № 6
Кафедра соціології та психології*

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни «**Комунікативна компетентність в
правоохоронній діяльності**»
обов'язкових компонент
освітньої програми другого (магістерського) рівня вищої освіти

262 Правоохоронна діяльність (Правоохоронна діяльність)

Тема № 5 Професійне спілкування в правоохоронній діяльності

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 №7

ПОГОДЖЕНО

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

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

Розробник:

Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук
Пономаренко Я.С.

Рецензенти:

1. Професор кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ, доктор юридичних наук, професор Охріменко І.М.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, доцент Шиліна А.А.

План лекції.

1. Особливості ділового спілкування.
2. Специфіка постановки запитань. Стандартні комунікативні помилки при використанні питань.
3. Виявлення брехні та нещирості людей.
4. Комунікативні бар'єри в спілкуванні. Індикатори модальності людини.
5. Класифікація причин утрудненого спілкування.
6. Спілкування в нетипових умовах.
7. Особливості спілкування із дітьми різного віку.

Рекомендована література

Основна:

1. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування: навч.-метод. Посібник. Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. 299 с.
2. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посібник. Суми: Унів. кн., 2013. 222 с.
3. Пентиліук М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посібник. Київ : Центр учб. літ., 2016. 221 с.
4. Чмут Т.К., Чайка Г.Л., Лукашевич М.П., Осечинська І.Б. Етика ділового спілкування: курс лекцій. К.: МАУП, 2013. 208 с.
5. Шеломенцев В.М.; під заг. ред. В.К. Федорченка Етикет і сучасна культура спілкування: [посібник]. Київ : Лібра, 2013. 415 с.

Допоміжна:

6. Кацавець Р.С. Культура мови у професійному спілкуванні юристів: навч. посібник. К.: Алерта, 2017. 137 с.
7. Москаленко В.В. Соціальна психологія: підручник. Київ: Центр учб. літ., 2016. 687 с.
8. Психологія у професійній діяльності поліції: навч. посіб./ [О.О. Євдокімова, І.В. Жданова, Д.В. Швець та ін.]; за заг. ред. В.В. Сокурєнко; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2018. 426 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті:

9. Пошукова система Google Scholar <http://scholar.google.com/>
10. Електронна бібліотека Наукова періодика України <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/>

Текст лекції.

1. Особливості ділового спілкування

Ефективне вирішення професійних завдань у процесі виконання професійної діяльності потребує наявності у фахівців психологічних знань, вмінь та навичок, а також розвинених професійно важливих рис особистості. Однією з інтегральних особистісних характеристик, що відбиває рівень професіоналізму у правоохоронній

діяльності, є *комунікативна компетентність працівників*, тобто вміння грамотно та ефективно спілкуватися, насамперед, з об'єктом службової діяльності, з громадянами, з колегами.

В правоохоронній діяльності спілкування є основним інструментом під час виконання професійних завдань, а також виступає основним засобом реалізації всіх інших сторін даної діяльності. Як вже вказувалося у п.1.4, 63% професійних ситуацій у правоохоронній сфері - це ситуації, пов'язані із комунікативними процесами.

Саме тому працівникам 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.

Саме тому фахівцям у сфері правоохоронної діяльності 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.

Що стосується поняття «**комунікативна компетентність**», є різні підходи до його визначення. Найчастіше для розкриття сутності та структури цього явища використовують наступні категорії:

- здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми;
- вміння людини організовувати «міжособистісний простір» у процесі спілкування з людьми, керувати процесами спілкування;
- здатність людини брати на себе та виконувати різні соціальні ролі, вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування;
- вміння давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, у якій має бути спілкування;
- здатність демонструвати знання комунікативної поведінки, соціально доцільної в певній ситуації;
- здатність керувати так званими «процедурними» аспектами комунікації для її плавного протікання (це стосовно професійного спілкування) та інші.

У цілому поняття «комунікативна компетентність» відбиває вміння людини психологічно грамотно й ефективно спілкуватися.

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* – це диктальне спілкування, що служить засобом організації й оптимізації того чи іншого виду предметної діяльності: виробничої, наукової, комерційної і т. п.

Діловому спілкуванню властиві певні ознаки. Зокрема, воно:

- є строго цілеспрямованим;
- регламентоване нормативними документами;

– 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.

Особливості ділового спілкування фахівців правоохоронної сфери:

- Цілеспрямованість – фахівець розуміє мету спілкування;
- Зумовленість субординацією і статутами;
- Ліміт часу – має обмежений час на виконання;
- Робота в межах кабінету;
- Значний обсяг і різноманітність завдань і дій;
- Високий рівень психологічної напруженості.

Етика в діловій комунікації характеризується:

- наслідуванням вимог етичного кодексу в правоохоронній діяльності;
- відмові від примітивного, авторитарного й маніпулятивного стилів спілкування, застосування жаргонів й інвективи;
- повагою, толерантним ставленням до співрозмовника;
- дотриманням мовленнєвого етикету;
- розумінням ситуації щодо доречності застосування мобільних телефонів.

Професійне спілкування фахівців правоохоронної сфери - це такий акт комунікативної поведінки, який здійснюється для вирішення певних професійних завдань. Професійні особливості такого спілкування визначаються:

- результатом, який повинен бути досягнутим;
- контактом з непростими людьми;
- обстановкою напруженості, конфліктності, протистояння.

Комунікативні умови спілкування :

- місце;
- час (ранок, день, вечір);
- обставини спілкування (звичайні або конфліктні);
- тривалість спілкування.

Аналіз структури професійного спілкування 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 психолога з метою вирішення професійних завдань;

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

Позиції у спілкуванні

Я – ОК ТИ – ОК	Позиція ПОВАГИ до себе з ПОВАГОЮ до інших, передбачає настанову на успіх та стратегію «Виграв-Виграв»
Я- ОК ТИ – НЕ ОК	Позиція ПЕРЕВАГИ над іншими, тактика переслідування та агресії, стратегія «Виграв - Програв»
Я – НЕ ОК ТИ- НЕ ОК	Позиція НЕДОВІРИ, тактика ухиляння від взаємодії з іншими, стратегія «Програв - Програв»
Я – НЕ ОК ТИ - ОК	Позиція САМОПРИНИЖЕННЯ з іншими, неадекватна тактика залежності від думки інших, стратегія «Програв - Виграв»

Мовлення

Коли я КАЖУ

За чим слідкуємо?

- 1) Чи передають слова мої думки повністю?
- 2) Чи розуміє мене слухач?
- 3) Як він ставиться до моїх слів?
- 4) Чи узгоджується його реакція з моїми цілями? Чи таку реакцію я хотів отримати.
 - Так. Продовжуємо.
 - Ні. Змінюємо тактику
 - Ні. Перепитуємо у слухача, відносно чого він починає реагувати (напружуватись, боятись, сердитись, радіти)

Коли я СЛУХАЮ

За чим слідкуємо?

- 1) Що каже? (Інформація).
- 2) Як каже? (Невербальний супровід).
- 3) Навіщо каже? (Цілі особи)

- 4) Чи узгоджується його слова з моїми цілями? Чи таку поведінку я хотів отримати.

Структура висловлювання 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!»).

Створення довірливих відносин із громадянами

Довірливі відносини. В своїй роботі юристи повинні реалізовувати концепцію Партнерства суспільства та правоохоронних органів. Для цього він повинен створювати довірливі відносини з громадянами. Юрист повинен вступати в контакт та постійно поглиблювати його до рівня, необхідного для виконання службових обов'язків.

Загальні відомості

Демонстрація особистих професійних якостей.

- Проведення дієвих профілактичних бесід,
- Допомога у вирішенні дрібних проблем громадян (сімейні конфлікти, дрібні сварки).
- Зменшення рівня злочинності на дільниці.

Демонстрація особистих морально-етичних якостей:

- Чесність та порядність
- Готовність допомогти.
- Готовність працювати заради громади
- Відсутність бажання брати участь у корупційних схемах.

Демонстрація переваги від співпраці із правоохоронними органами:

- Участь у різноманітних громадських заходах (відкриті уроки, виховні години тощо).
- Звітування перед громадою у спосіб, передбачений нормативними актами.
- Демонстрація обопільних переваг від співпраці (Ми можемо зменшити злочинність разом)

Створення довірливих відносин при спілкуванні.

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

Використання технік переконання при контактах із громадянином.

- Емоційне переконання. Уявіть себе на місці....
- Емоційне переконання. А ви б хотіли собі таких наслідків?
- Раціональне переконання. Дія – вигода. Що я роблю- Як це допоможе Вам?
- Раціональне переконання. Дія-наслідки. Якщо Ви зробите _____, ви отримаєте наступні наслідки.
- Залучення до співпраці. Мені (поліції, державі) потрібна Ваша допомога....
- Залучення до співпраці. Дайте мені пораду, що б Ви робили на моєму місці?

Техніки аргументації

Техніки аргументації спрямовані на переконання громадянина у правильності, необхідності певних дій:

- **Емоційне переконання** – використання емоційних образів, почуттів, власного досвіду особи.
- **Раціональне переконання** – використання фактів, аргументів для зміни позиції.
- **Залучення до співпраці** – переконання шляхом включення людини у дію на своєму боці.

Емоційне переконання

Сутність технік – у створенні емоційної картини з громадянином у головній ролі. Перебуваючи в цій фантазії, громадянин приміряє на себе відчуття героя, стає на його місце.

Приклад 1.

Уявіть себе на місці.... У Вас є дитина? Уявіть собі, що ви з нею пішли у супермаркет, а вона випадково загубилась. Ви намагаєтесь знайти свідків, адміністраторів, камери спостереження. Але всім байдуже. У всіх є свої важливіші справи. Ви відчуваєте повний розпач. В такому самому розпачі виступає зараз Сергій, який загубив сина. Будь-ласка, уявіть себе на його місці. А тепер, будь-ласка, знайдіть 10 хвилин і спробуйте згадати, що ви бачили.

Приклад 2.

Негативні наслідки. Я розумію, що ви маєте великий досвід керування автомобілем, а 50 грамів Вам не доза. Якщо я відпущу зараз Вас, я повинен буду відпускати кожного, хто випив 50 грамів. А не всі водії такі вправні як Ви. І буде

такий красень їхати і потрапить він у ДТП, зіб'є маленьку дівчинку. Можливо вашу рідну. Ви б собі хотіли такої долі?

Приклад 3.

Власний досвід. Скажіть, будь-ласка, у Вас були схожі випадки у житті? Вам доводилось стикатись із порушенням Ваших прав? Ви були в той момент злі чи перелякані? Чи не хотіли б Ви, щоб хтось підтримав Вас в той момент. Так і нам зараз потрібна підтримка, потрібні декілька хвилин....

Раціональне переконання.

Сутність технік – наведенні фактів, аргументів, які дозволяють отримати згоду, перевести громадянина на свій бік. Громадянин зважує аргументи та переходить на Ваш бік.

Дія-Вигода. Пояснення зв'язку між діями офіцера поліції та перевагами для громадянина. В кінці повинен міститись заклик – дії, очікувані від опитуваного

Приклад:

- 1) Я буду записувати нашу розмову. Тоді, якщо я забуду певні деталі, я зможу звернутись до своїх записів, замість того, щоб турбувати Вас.
- 2) Розкриття цього злочину дозволить мені затримати крадія. Тоді Ви зможете безпечно повертатись додому ввечері. Будь-ласка приділіть мені 10 хвилин.

Дія-Наслідки. Пояснення зв'язку між діями громадянина та наслідками, які він отримає.

Приклад:

- 1) Якщо Ви не пред'явите свої документи, я буду змушений Вас затримати і доставити до райвідділку.
- 2) Якщо Ви зараз вдарите дитину, я буду змушений повідомити комітет про порушення умов дострокового звільнення. Тоді Ви ризикуєте повернутись до в'язниці.

Залучення до співпраці.

Сутність технік – в ситуації конфлікту, дії, які змусять людину “примірити сорочку” поліцейського. Замість протистояння, громадянин стає союзником поліцейського.

Метод Коломбо. Мені потрібна Ваша порада.

Приклад:

- 1) Ви набагато краще від мене знаєте ситуацію в цьому районі. Підкажіть, до кого я можу звернутись з цього питання?
- 2) Ви набагато частіше спілкуєтесь з Вашим чоловіком. Підкажіть, коли краще зайти, щоб Він був тверезий?

Що б Ви робили на моєму місці?

Приклад:

- 1) Ми маємо ДТП з постраждалими. Ви стверджуєте, що винуватий зелений Ланос. Водій Ланосу стверджує, що винуваті Ви. Що б Ви робили на моєму місці в цій ситуації?

- 2) Ми отримали дзвінок зі школи про те, що Ваша дитина побила однокласника. Його батьки хочуть подавати заяву. Я прийшов до Вас аби обговорити це питання. Що ви пропонуєте нам робити?

2. Специфіка постановки запитань. Стандартні комунікативні помилки фахівців правоохоронної сфери при використанні питань

Професійне спілкування в правоохоронній діяльності з навколишніми відбувається, насамперед, у вигляді діалогу. Дуже важливим в даному процесі є вміння правильно задавати питання при проведенні бесіди.



Види питань

Назва питання	Сутність питання	Техніка постановки питання
Відкрите питання	Спонукає на висловлення інформації	Наприклад: «Де Ви були 12-го вересня о 22.00 год?»
Закрите питання	Розраховане 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 співбесідником. 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	Спрямоване на уточнення раніше висловленої інформації	Наприклад: «Декілька хвилин тому Ви казали, що.... Як це співвідноситься з Вашими останніми словами?»
Маніпулююче питання	Питання, що в завуальованій формі має маніпулятивний вплив на людину	Наприклад, питання типу «вибір без вибору» («Ви будете підписувати протокол своєю ручкою чи моєю?»)
Риторичне питання	Питання, яке не потребує відповіді	Ставиться емоційно, з акцентом на необхідному словосполученні
Альтернативне питання	Дозволяють співбесіднику обрати один і запропонованих варіантів.	Надає співбесіднику право вибору з запропонованих вами варіантів. «Ви хотіли би сплатити карткою чи через банк?»

Існують певні 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 й оцінки;
- питання не повинно принижувати або ображати співбесідника;
- питання слід формулювати таким чином, щоб можна було отримати визначену і недвозначну відповідь;
- питання не повинні бути спрямовані на залякування співбесідника.
-

Стандартні комунікативні помилки при використанні питань

ПОМИЛКА		
Відсутність пауз після питань.		<i>Витримувати паузу, протягом якої людина встигне знайти відповідь на Ваше питання</i>
Два питання одночасно. Співбесідник забуває або обирає для відповіді зручне для себе питання	<ul style="list-style-type: none"> - Скільки Вас було? Хто перший почав бійку? - Нас було вісім чоловік. 	<ul style="list-style-type: none"> - Скільки Вас було? - Нас було вісім чоловік. - Хто перший почав бійку? - Сергій.
Підказка правильної відповіді. Особливо обережність з дітьми. Через підвищену навіюваність вони схильні погоджуватись з думкою дорослого.	<ul style="list-style-type: none"> - Ви бачили саме джип? - Сексуальні домагання перший почав саме Іван? 	<i>Надавайте перевагу відкритим питанням, щоб людина могли самостійно знайти відповідь. Зберігайте нейтральний тон, щоб людина не могла зрозуміти якої саме відповіді ви очікуєте</i>
Передчасне розуміння відповіді	<i>-Я зрозумів відповідь, можете не продовжувати.</i>	<i>Проявляйте повагу, слухайте співбесідника. Якщо його необхідно перервати через брак часу, робіть це з максимальною повагою</i>
Велика кількість питань, заданих послідовно, одне за одним.	<i>Людина починає почувати себе на допиті, що не завжди є доречним.</i>	<i>Слід “розбавити” питання, своєю мовою: заспокойте співбесідника, поясніть навіщо вам потрібна інформація, розкажіть історію з життя, або жарт</i>

Загальні психологічні поради для фахівців правоохоронної сфери:

- слід дотримуватись міри у дистанціюванні (не треба надмірно віддалятися і не 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 посмішка 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;
- не порушати визначену зону, особливо інтимну, в ділових стосунках це є неприйнятним.

Кожному **важливо знати**, що:

- 1) Найбільш красномовними є жести, що не усвідомлюються людиною.
- 2) При розмові на неприємну тему, чуючи неприємне питання, людина буде відхилятися / робити крок назад. Та навпаки.
- 3) Будь-які жести сприймаються в комплексі. Людина може перехрещувати руки через низьку температуру. Ваші здогадки потрібно перевіряти.
- 4) Жестикуляція може бути зумовлена культурними особливостями людини (звичка, традиції).

3. Виявлення брехні та нещирості людей

Самостійною проблемою у професійному спілкуванні є **виявлення брехні та нещирості людей**. 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.

При такому підході він виділяє три феномени, пов'язані з нещирістю

Види нещирості

Неправда	Брехня	Обман
Висловлювання, що основане на 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.

Зупинимось більш детально на **вербальних ознаках нещирості та брехні**, тобто на змісті інформації, яка передається під час розмови.

Вербальні ознаки нещирості

№	Ознака нещирості	Психологічна інтерпретація
1	2	3
1	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
2	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)
3	Надмірна точність опису подій (особливо – віддалених у часі)	Наслідок завчання інформації, яка заздалегідь підготовлена
4	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
5	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 типово для даної людини за реального переживання подібних подій
6	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
7	Виключно позитивна інформація про себе і відсутність найменших	Правдивість людини, як правило, поширюється і на викладання того, що може її не вигідно характеризувати (можливе часткове маскування

	сумнівів у трактуванні подій (не обумовлена відповідними особливостями особистості)	«негативу»). Правдиві люди зазвичай не приховують і сумніви, що виникають у них при поясненні деяких фактів
8	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»
9	Обмовки в ході спілкування	Мимовільне повідомлення вірогідної інформації як наслідок конфліктного суперництва у свідомості людини правдивих та нещирих варіантів пояснення або опису події
10	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
11	Збіднення емоційного фону висловлювань або його неадекватність особистісному сенсу подій (нарочита емоційність)	Наслідок відсутності реальних емоцій у момент розгортання реальної події
12	Недоречні неодноразові посилення на свою добropорядність, незацікавленість	Надмірна демонстрація подібних доброчесностей викликає сумнів у правдивості інформації
13	Ухил від відповіді на пряме питання, спроби створити враження, що це питання незрозуміле або «забуте»	
14	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 тезі: вербальна інформація є не рівною невербальній. Цей принцип покладено в основу роботи «детектора брехні».

Другий принцип проголошує: ліва стереоканальна невербальна інформація є не рівною 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 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 підозрінь;
- вона не розділяє соціальних цінностей своєї жертви;
- брехун і жертва не знайомі і, особливо якщо жертва є анонімною, ослабляються 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 розвинутої професійної спостережливості, а й постійних вправ з її розвитку.

4. Комунікативні бар'єри в спілкуванні. Індикатори модальності людини

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». 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.

Характер комунікативних бар'єрів

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

Що стосується мови, то Б. Ф. Поршнєв виділив певні рівні нерозуміння, тобто мовні бар'єри.

Рівні нерозуміння (за Б. Поршнєвим)

Фонетичний	Семантичний	Стилістичний	Логічний
<p>Незрозуміла для нас мова:</p> <ul style="list-style-type: none"> – іноземна, яку не знаємо, – швидка мова; – невиразна мова; – мова з акцентом 	<p>Мова фонетично наша, але за переданим змістом – чужа. Причина: багатозначність слів будь-якої мови. Наприклад: жаргони, таємні мови</p>	<p>Грамматика змінена, порушена, стиль викладення незрозумілий. Наприклад: науковий стиль спілкування у побутовій ситуації</p>	<p>Неприйняття одним учасником спілкування логіки й аргументів іншого. Наприклад: жіноча логіка, дитяча логіка</p>

Звісно, що в професійному спілкуванні правоохоронців 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, щодо 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, схвильованість;
- побоювання зустріти в особі правоохоронців ворога, який тільки й хоче, що притягнути до відповідальності;
- розповсюджений завдяки засобам масової інформації негативний образ правоохоронців (некомпетентний, нечесний, малокультурний, байдужий тощо);
- побоювання допустити промах необережним висловленням, обмовою, що може погіршити ситуацію;
- незвичайна обстановка, що не спонукає до відвертості;
- помилкова тактика, невірний психологічний підхід до людини, непродумана помилкова фраза, погане перше враження на клієнта.

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

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, захоплення 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 «погладжування» є визнанням позитивних моментів у поведінці й особистості партнера по спілкуванню, наявності правоти в його позиції і словах, вираження його розуміння. Це трохи заспокоює, підвищує відчуття впевненості, формує уявлення, що правоохоронець справедливий і не настроєний до всього негативно, що він доброзичливий. Головний розрахунок застосування такого правила – морально-психологічне зобов'язування співбесідника, згода з 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 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 волюва активність слідчого;
- 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).

Основні індикатори модальності людини

Індикатори модальності	Модальності		
	Візуальна	Аудіальна	Кінестетична
Жести	Швидка жестикуляція, насамперед вверху	Насамперед на рівні грудни, 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,	послухай, гучно, звучати, тихше, говорити,	відчувати, легкий, добиватися, тяжкий, приємно,

	перспектива, уява, яскравий, тьмянний, панорама, освітлювати	вислухати, пояснити, оголосити	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)

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

Подолання фонетичного бар'єра пов'язано з умінням говорити виразно, розбірливо, зрозуміло, досить гучно, точно. Все це покращує «прохідність» 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 нею 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.

Ці особливості слід враховувати під час професійного спілкування.

Подолання стилістичного бар'єра. Стил – це співвідношення форми повідомлення та 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, що запам'ятовується остання фраза, важливо ввійти у розмову. Однак 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 грудою різноманітних відомостей, він повинен бути певним чином побудований, з'єднаний у ланцюг. Якість ланцюга може бути різною:

- просте перераховування: «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 односторонньої і двосторонньої аргументації можна сказати наступне:

- двостороння аргументація більш ефективна:
 - а) для освічених осіб;
 - б) коли є розходження у поглядах, думках, установах партнерів по спілкуванню;
 - в) коли є ймовірність контрвпливу у майбутньому;
- одностороння 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 відповісти на них самі.

Мета риторичного запитання – «включити» мислення співбесідника і спрямувати його в необхідне русло (нав'язати логіку).

Що стосується більш часткових комунікативних бар'єрів, які виявляються у професійному спілкуванні, то можна вказати на наступні:

- смисловий бар'єр – свідомість людини «закрита» для небезпечних тем;
- «тотальний контроль» за своєю мовою в цілому, окремими висловленнями і словами;
- «установка на замикання» – виникає в ситуації програшу або сильної фрустрації, коли допитуваний мовчить або все відкидає.

Існують відповідні прийоми подолання цих бар'єрів:

- прийом розгадування – використовуються автобіографічні дані, психологічне спостереження за особистістю допитуваного, внаслідок чого в нього виникає думка, що слідчий «читає його, як книгу», говорить про нього більше, ніж сам він міг би сказати;
- прийом послаблення цензури – реалізується шляхом посилення емоційного стану допитуваного аж до афективного збудження. Тільки в цьому випадку можна очікувати зниження контролю завдяки «звуженню свідомості»;
- прийом вільних мовних висловлювань у невизначеній інтерпретації – незакінчені висловлення, які збуджують допитуваного несвідомо для себе вийти на заборонені теми.

5. Класифікація причин утрудненого спілкування

Параметрами аналізу є ступінь, глибина, інтенсивність вираження труднощів. Утрудненому спілкуванню притаманні неперервність контактів між партнерами; певний ступінь усвідомлення учасниками взаємодії наявних труднощів; пошук причин, що зумовлюють ускладнення спілкування; намагання самотійно подолати соціально-перцептивні, комунікативні, інтерактивні утруднення.

За будь-яких обставин такі труднощі можуть сформувати тривожне ставлення до ситуації спілкування. Утруднене спілкування породжують такі причини:

- об'єктивні (породжені реальною взаємодією) та суб'єктивні (пов'язані з різними аспектами функціонування особистості, групи);
- первинні (природні умови життя групи) та вторинні (породжені різними психогенними і соціогенними впливами);
- усвідомлювані (наявні в ситуації спілкування) і неусвідомлювані (суб'єктивно не переживаються особистістю і групою, представлені у свідомості особистості, але реально не існуючі);
- ситуативні (залежать від певного ситуативного чинника) і стійкі (мають тривалий характер дії);
- міжкультурні (поширюються на міжетнічну сферу) і культурно-специфічні (притаманні певній етнічній спільноті);
- вербальні (пов'язані з мовними особливостями) і невербальні (немовні)

вкраплення в мову, темп і тембр голосу, контакт очей, особливості простору і часу спілкування тощо).

Утруднене спілкування супроводжується наявністю бар'єрів на шляху досягнення цілей партнерів, посиленням нервово-психічної напруженості, демонстрацією нерозуміння, збоями у взаємодії.

Особистість може бути суб'єктом утрудненого спілкування або суб'єктом неутрудненого спілкування. Перетворююча активність її за утрудненого і неутрудненого спілкування відрізняється за всіма параметрами (спрямованість, якість, інтенсивність). Вихід із ситуації утрудненого спілкування можливий за дотримання таких принципів:

- рівності. Йдеться про зв'язок двох або більше рівно-активних, рівноунікальних суб'єктів;
- взаємної детермінації. Передбачає взаємодію суб'єктів, котрі впливають один на одного;
- усвідомлення себе та інших через свою представленість у них. Реалізується як здатність бути суб'єктом зміни поведінки і свідомості оточення;
- нерівності взаємної детермінації. Виявляє себе в особистісному способі існування кожного із партнерів;
- неоднаковості. Визнає право партнера бути індивідуальністю.

Важливою умовою виходу із ситуацій утрудненого спілкування є рефлексія та механізм самоусвідомлення. Людина, яка не усвідомлює себе суб'єктом спілкування, не має чіткого внутрішнього образу, приречена на випробування труднощами.

Утруднене спілкування, супроводжуючись емоційним напруженням, за певних обставин може бути ефективним. Воно може реалізовуватися за одним із таких варіантів:

- утруднене, але ефективне спілкування (партнери переживають емоційне напруження, але досягають позитивних результатів);
- утруднене і неефективне спілкування (емоційне напруження і невідповідність досягнутих результатів цілям);
- неутруднене і ефективне спілкування (позбавлене емоційного напруження, результати збігаються з поставленими цілями);
- неутруднене і неефективне спілкування (емоційне напруження відсутнє, результат не збігається з цілями).

Суб'єкт утрудненого спілкування може мати статус "важкого" партнера. Допомогти йому можна, створивши спеціальні умови для розвитку рефлексії щодо себе як суб'єкта спілкування (психотерапевтична робота, групи тренінгу, індивідуальне консультування тощо).

Дитяча психіка під час війни: перша допомога, усунення небажаних наслідків

!Відчуття тривоги, страху і пригнічення під час таких невизначених часів як війна, є невідворотними.

Діти в залежності від віку по різному реагують на стрес та кризову ситуацію.

♥• Діти 0-3 років: у цьому віці діти відчують дратівливість, плачуть, можуть проявляти надокучливу або агресивну поведінку та боятися незрозумілих звуків, криків, різких рухів і потребують фізичної близькості батьків.

Психіатри звертають увагу, що практично у всіх дітей, особливо молодших, зараз спостерігається певний регрес – діти капризують, не виконують домовленості, втрачають деякі навички, спостерігається порушення сну, коли діти вночі скрикують, проявляють страх. Якщо дитина так реагує, то у неї з психікою все гаразд. Дитина об'єктивно реагує на ситуацію, і батькам не треба лякатися такої поведінки дітей. У маленьких дітей дуже гнучка психіка, яка витісняє елементи страху.

✓Допомога дорослого. Насамперед потрібно забезпечити присутність батьків та їхній тактильний контакт. Тримайте дітей у теплі і безпеці. Тримайте їх подалі від гучного шуму і хаосу. Частіше обіймайте і притискайте їх до себе. По можливості дотримуйтесь графіку годування і сну. Говоріть спокійним та лагідним голосом.

♥• Діти 4–6 років: часто відчують безпорадність та безсилля, страх розлуки, у своїх іграх можуть відбивати аспекти ситуації, відмовлятися визнавати ситуацію та заглиблюватися в себе й не бажати спілкуватися з однолітками та дорослими.

✓Допомога дорослого. Діти потребують, насамперед, безпеки, тому батькам слід заспокоїти дитину. Приділяйте дітям більше часу та уваги. Постійно нагадуйте їм, що вони знаходяться в безпеці. Поясніть, що вони не винні у події, що сталася. Намагайтеся не розлучати дітей з тими, хто піклується про них: з братами, сестрами та близькими. По можливості виконуйте звичні процедури і дотримуйтесь режиму. Простими словами, відповідайте на питання про те, що сталося, без страшних подробиць. Дозвольте дітям триматися поруч з дорослими, якщо їм страшно і вони чіпляються за дорослих. Будьте терплячими з дітьми, які повертаються до поведінки, притаманної більш молодшому віку, наприклад, смокчуть палець або мочаться в ліжку. По можливості створіть умови для ігор і відпочинку. Якщо дорослий поранений, перебуває у вкрай пригніченому стані або за іншої причини не може піклуватися про свою дитину, постарайтеся допомогти йому організувати догляд за дітьми. Тримайте дітей та їх близьких разом і не дозволяйте розлучати їх. Наприклад, якщо дорослого відвезли, щоб надати йому медичну допомогу, спробуйте відправити з ним дітей або докладно запишіть інформацію про те, куди його відправляють, щоб діти змогли зустрітися з ним.

♥• Діти 7–10 років: можуть відчувати провину, неспроможність, злість, фантазії, у яких дитина бачить себе «рятувальником», «заикленість» на подробицях події. Дитина боїться втратити звичне та боїться смерті, досить добре розуміє загрозу, може переживати страх і думає про майбутнє.

✓ **Допомога дорослого.** Батькам потрібно обговорювати з дитиною події та переживання і за можливості забезпечити їй безпеку та звичний спосіб життя (ігри, спілкування з друзями тощо).

📌 **Діти 11–13 років:** відчують дратівливість, страх, депресію, можуть поводитися агресивно та не приймати правила. Вони бояться втратити життя, близьких, будинок, звичний спосіб життя. У цьому віці діти розуміють, що відбувається, прогнозують майбутнє, але мінімальний власний досвід викликає тривожність.

✓ **Допомога дорослого.** Батькам можна відкрито говорити про свої переживання, страхи та допомагати дітям відтворювати соціальні зв'язки. Приділяйте дітям час та увагу. Допоможіть їм займатися звичними справами. Поясніть, що сталося і що відбувається зараз. Дозвольте їм сумувати, не чекайте, що вони виявляться сильнішими. Вислухайте їх міркування і страхи без засуджень і оцінок. Чітко визначте правила поведінки і поясніть, чого чекаєте від них. Запитайте, чого вони побоюються, підтримайте їх, обговоріть, як краще вчинити, щоб залишитися неушкодженим.

Заохочуйте їх прагнення приносити користь оточуючим, і надавайте таку можливість. Також майте на увазі, що діти часто збираються навколо місця події і можуть стати свідками жаклих подій, навіть якщо вони або їх батьки або піклувальники безпосередньо не постраждали. У хаосі кризи дорослі часто поглинені своїми турботами і не можуть уважно стежити за тим, чим зайняті діти, що вони бачать або чують. Постарайтеся захистити дітей від трагічних дій або розповідей очевидців.

📌 **Діти 14–18 років:** проявляють небезпечну поведінку, можливі спроби самогубства, реакції, що нагадують реакції дорослих. Бояться втратити себе, своє місце, життя, близьких. Можуть радикально сприймати ситуацію, адже підліток тільки стає на ноги, а звичний світ зруйнувався.

✓ **Допомога дорослого.** У цьому віці дорослим важливо не заохочувати підлітка брати на себе роль дорослого. З підлітком слід ділитися досвідом, розмовляти, допомагати знизити емоційне напруження, дати можливість бути природним зі своїми переживаннями.

Не всі діти, які перебувають у кризовому стані, потребують першої психологічної допомоги. У деяких із них достатньо ресурсів для самостійного виходу із кризового стану, вони мають адаптивний досвід, що дає їм змогу втримати емоційну рівновагу. Основне для дитини, яка перебуває в такому стані, — наявність поряд урівноважених дорослих (батьків, педагогів тощо). Усвідомити потребу в психологічній допомозі здатна не кожна дитина. Нав'язування їй такої допомоги може спричинити роздратування й агресію з її боку. Тому фахівці, які перебувають поруч (практичні психологи, соціальні педагоги, учителі), мають бути чутливими до потреб дитини: не наполягати на допомозі, однак бути готовими надати її.

Як встановити контакт з дитиною, що пережила травматичний досвід.

Через війну багато дітей пережили травматичний досвід, часто вони були позбавлені найнеобхіднішого – їжі чи сну. Волонтери та представники

приймаючої сторони під час спілкування з дітьми, які пережили стресову ситуацію, мають дотримуватися певного алгоритму встановлення контакту. Це допоможе не порушувати кордони дитини та «відновити» відчуття безпеки.

Як встановити контакт з дитиною:

I. Етап «Знайомство»

Опустіться на рівень дитини (наприклад, присядьте, щоб фізично бути на одному рівні). Представтесь: назвіть ім'я, чим займаєтесь та як пов'язані з дитиною (“Мене звати Марія, я - волонтерка, яка допомагає сім'ям під час перебування в нашому місті”). Запитайте, як ви її можете називати (наприклад: “Як я можу до тебе звертатися?”). Поясніть, як довго ви будете з дитиною (наприклад: “Сьогодні ніч ти проведеш тут, я буду разом із тобою, поки не приїде автобус, а потім ти поїдеш далі”).

II. Етап «Оцінювання потреб дитини»

Запитайте дитину, як вона себе почуває. Запитайте, що їй потрібно зараз. Чи бажає вона води, поїсти, в туалет? Чи їй не холодно? Можливо дитина захворіла та потребує лікування? Чи бажає вона погратись (можливо, з іншими дітьми, якщо вони також перебувають разом з вами)?

III. Етап «Знайомство з місцевістю»

Покажіть дитині приміщення, в якому вона буде перебувати: де знаходиться туалет, ванна кімната, де дитина буде спати, де можна поїсти та пограти тощо. Розкажіть дитині правила перебування (наприклад: “Ми будемо вечеряти о 19:00 ось у тій кімнаті, а лягаємо всі спати о 21:00”). Розкажіть про місцевість, в якій опинилася дитина (про ваше місто, село, про інші особливості місцевості, які варто знати дитині).

IV. Етап «Підтримка»

Скажіть дитині, що якщо вона хоче поговорити, то ви готові її вислухати. Запитайте у дитини на які теми їй подобається говорити. Запитайте, на які теми вона б не хотіла говорити. Запитайте, що їй подобається робити (наприклад, чи любить дитина малювати, ліпити, танцювати, співати, збирати лего тощо). Скажіть дитині, що якщо їй щось буде треба, то вона може звернутися до вас.

Що не рекомендується робити під час спілкування з дитиною:

1. Розпитувати у дитини про військові дії, які вона могла побачити, про те, як їй було, коли лунали сирени, вибухи та постріли*.
2. Розпитувати дитину про тих, хто з її близьких залишився в місцях ведення бойових дій*.
3. Порушувати особистісні кодони дитини, обов'язково треба запитати у дитини, чи можна взяти її за руку, обійняти, перш ніж це зробити.
4. Проявляти нещирі емоції (ви так само є людиною, яка має власні переживання, і якщо у вас немає насторою, то не треба «натягувати» посмішку лише через те, що перед вами стоїть дитина. Діти відчують нещирість дорослих, що може негативно вплинути на ваші стосунки).
5. У присутності дитини обговорювати травматичні події, пов'язані із військовими діями.
6. Використовувати ненормативну лексику у присутності дитини.

7. Ставити питання типу: «А як у тебе вдома було?». Краще замінить його на: «А як тобі подобається?» або «Як би тобі хотілось?».

*Розпитування дитини про травмувальні події може призвести до негативних переживань або істерики, що є вкрай небажаним. Краще щоб дитина сама розповіла про це, коли буде готова.

6. Спілкування в нетипових умовах.

Спілкування в особливих умовах. Нетипове мовлення (потерпілі, діти, які загубилися, особи при зміненому стані свідомості).

Алгоритм розмови з дієздатним потерпілим

- 1) представлення;
- 2) запитання «Чим я можу Вам допомогти?», «Чи потрібен лікар?», «Що сталося?»;
- 3) прояви співчуття, словесної підтримки;
- 4) тактовне опитування;
- 5) переконання, що буде зроблено усе можливе задля відновлення справедливості.

Алгоритм розмови з дитиною

Як виглядає? Дитина, що загубилась виглядає розгубленою. Очами шукає батьків, може бігти кудись, голосно кричати чи навпаки сидіти та плакати.

Одяг. Зазвичай загублена дитина виглядає доглянутою, вдягнутою за сезоном. Безпритульна дитина може бути погано вдягнутою, бути у брудному одязі, поводитись зухвало або занадто театральну.

Якщо дитина не розмовляє. Спробуйте знайти навколо людей, які знають дитину, її батьків, свідків, які бачили її з дорослим.

Основні рекомендації:

- 1) Вести бесіду на рівні очей. Сісти поруч із дитиною або напроти неї.
- 2) Доброзичливий, товариський стиль розмови. Без сюсюкання.
- 3) Зрозуміла для дитини мова. Можливе неформальне привітання “Привіт”, представлення своїм іменем, а не повним званням.
- 4) Спроба говорити про цікаві для дитини теми, якщо не вдалось її розговорити.
- 5) По можливості 1 патрульний залишається з дитиною (якщо батьки повернуться), другий шукає батьків (гучномовці в магазинах, на заправках, дитячих майданчиках та ін.)

Перелік можливих питань:

- 1) Як тебе звати?
- 2) Ти тут сам?
- 3) Ти сюди сам прийшов?
- 4) Де твоя мама чи тато?
- 5) Ви домовлялись, що ти будеш її тут чекати?

- 6) Де Ви домовлялись зустрітись?
- 7) Як звати твою маму? Як вона виглядає?
- 8) А де ви живете?
- 9) Ти знаєш телефон мами? Тата? Друзів чи знайомих.

Алгоритм розмови з особою при змінених станах свідомості

- 1) Встановити, чи може людина розмовляти: «Ви мене чуєте?»;
- 2) Попросити повторити за Вами певну фразу, переконатися, що Вас не тільки чують, але й розуміють;
- 3) Визначити, чи потрібна медична допомога, у разі необхідності викликати лікарів;
- 4) Якщо особа спроможна говорити (або ж за наявності у неї документів), встановити її прізвище, ім'я, місце проживання;
- 5) Доповісти керівництву, отримати вказівки з приводу подальших дій;
- 6) Спробувати зв'язатися з рідними або близькими особи, повідомити про місце її перебування.
- 7) Далі діяти за вказівкою керівництва.

Алгоритм розмови іноземцем

- 1) Представитися;
- 2) Виявляти доброзичливість мімікою;
- 3) При зверненні до особи встановити, чи розуміє вона українську або іншу слов'янську мову

Якщо іноземець розуміє українську або іншу слов'янську мову

- 1) Перейти на мову, зрозумілу іноземцеві, знизити темп мовлення, активно інтонувати, виділяти логічні наголосу.

Якщо іноземець НЕ розуміє українську або іншу слов'янську мову

- 2) Встановити, чи є поруч хтось, хто міг би перекласти суть розмови (наприклад, супутник затриманої особи), людина із знанням мови (наприклад із вільною англійською).
- 3) При наявності доступу до мережі Інтернет можливо використати он-лайн перекладачі. Наприклад Google Translate <https://translate.google.com.ua/>
Визначити мову спілкування та використати перекладач для спілкування
- 3) Якщо посередника не знайшлося, перейти на мову жестів. Використовуйте слова, що можуть мати однакові значення в різних мовах

(POLICE, HELP, DOCUMENTS, METRO) та ін. Перевірити документи. За потреби доставити особу до райвідділу, викликати перекладача.

Алгоритм спілкування з колегами під час масових заходів

1. В залежності від відстані встановити можливість підтримання комунікації (за допомогою засобів зв'язку, за допомогою жестів тощо).
2. Перейти на умовні словесні формули, що не викликають у оточуючих підозри або некерованої поведінки.
3. Бути готовим до взаємодії при ускладненні ситуації.

Алгоритм спілкування з громадянами під час масових заходів

1. Говорити гучно, чітко, впевнено;
2. Стисло відповідати на відволікаючі запитання, не втрачаючи пильності;
3. Не вступати в дискусії;
4. Стежити за певним сектором, що охороняється, звертати увагу на можливих провокаторів;
4. Керувати ситуацією за вказівкою командира.
5. При спілкуванні із великою кількістю осіб, робіть основний акцент на спілкуванні із лідерами угруповання.
6. При спілкуванні із громадянами, постійно стояти до них обличчям або в півоберта, щоб бачити їхні дії.
7. Намагатись тримати всіх учасників події в полі зору, на відстані декількох метрів. При можливості, не допускати, аби хтось заходив збоку або за спину
5. Звертати особливу увагу на сторонніх людей (мати з дитиною, яка випадково потрапила в натовп, громадяни похилого віку), намагайтесь виводити їх з натовпу.
6. Уважно слідкуйте за власним сектором, при можливості вираховуйте провокаторів, порушників правопорядку, аби при необхідності нейтралізовувати їх або фіксувати їхню зовнішність для подальших слідчих дій.
7. У випадках коли, патрульний протистоїть великому скупченню людей, в першу чергу слідкувати за власною безпекою та безпекою сторонніх громадян (тих, що не мають відношення до групових акцій).

Рекомендації по спілкуванню із громадянами, що повернулись із війни

1. Загальне ставлення – обережна повага.
2. Уникати різких рухів, гучного тону мовлення.
3. При можливості, уникати погроз, наказів, використання авторитарного стилю у спілкуванні, силових дій по відношенню до співбесідника.
4. Варіанти відповідей у випадку провокативних питань (Чому Ви тут, а не на фронті?):

- Необхідність забезпечити лад у тилу.
- Необхідність захисту правопорядку, щоб сім'ї не боялися ввечері повертатись додому.
- Кожен виконує свої накази. Ти виконуєш накази свого керівництва. У мене також є моє керівництво, я також виконую його накази?
- Ми маємо достатньо ворогів, щоб ще один із одним сваритись.

7. Особливості спілкування із дітьми різного віку.

Загальні рекомендації по роботі з дітьми та підлітками:

- 1) Дитина/підліток зазвичай є більш емоційним та менш контрольованим співрозмовником, ніж дорослий.
- 2) Дитина має яскраву уяву. Вона може щиро вірити у деякі речі, які насправді не відбувались. Дитина може забувати, плутатись у свідченнях
- 3) Уникайте тиску, погроз в бік дитини.
- 4) Спілкування з дитиною краще проводити при наявності свідків.
- 5) При спілкуванні із підлітками протилежної статі, можливі статеві ігри, маніпуляції з боку підлітка. Уникайте контактів наодинці.
- 6) Проведення опитування неповнолітніх допускається тільки за участю батьків (одного з них), іншого законного представника або педагога. (ст 33. Закону про Національну Поліцію).
- 7) Заборонено застосування фізичної сили, спеціальних засобів і вогнепальної зброї до малолітніх осіб, крім випадків учинення ними збройного чи групового нападу, учинення збройного опору поліцейському, що загрожує життю і здоров'ю інших осіб або поліцейських, якщо відбити такий напад або опір іншими способами і засобами неможливо. (ст 43. Закону про Національну Поліцію)

ВІКОВІ ГРУПИ

Немовля. До 3 років

- 1) **Словниковий запас:**
 - 300-500 слів.
 - Може розмовляти короткими реченнями.
 - Мова складається із слів, лепету, плачу, імітації слів дорослих.
- 2) **Увага:**
 - тривалість уваги – 3-4 хвилини
 - Увага мимовільна, запам'ятовує емоційно важливі деталі, може легко переключатись з однієї теми на іншу.
- 3) **Емоційний стан:**
 - Дуже емоційний, може лякатись, радіти, дивуватись та ін.
 - Зазвичай лякається незнайомої людини.
 - Лякається різких звуків, голосної мови, різких дій
- 4) **Соціальний стан:**
 - Відчуває гостру потребу у знайомому дорослому.

- Привертає до себе увагу, реагує на похвалу

5) Особливості взаємодії:

- Спілкування та опитування майже неможливі.
- Дитина не відрізняє минуле і свої фантазії з приводу минулого.
- Дитина майже не може спілкуватись.

6) Поради:

- Заборонено годувати немовля чи давати їй ліки (можливі алергічні реакції).
- Якщо дитина знайдена, а батьки безпорадні (у стані сп'яніння, загублені та ін), необхідно визивати швидко допомогу.

Дошкільний вік. Від 3 до 6 років

1) Словниковий запас:

- 500-2000 слів. Не розуміє абстракцій
- Може розмовляти простими або складними реченнями.
- Може слабо орієнтуватись у часі, просторі, числах

2) Увага:

- Тривалість уваги – 5-10 хвилини
- Увага мимовільна та довільна. Дитина може легко переключатись з однієї теми на іншу, проте здатна і затримувати свою увагу на певних темах, особливо під контролем дорослого.
- Швидко забуває неважливі факти.

3) Емоційний стан: нестабільний, настрої може швидко змінюватись.

4) Соціальний стан:

- Привертає до себе увагу, реагує на похвалу.
- Може бути сором'язливим із незнайомцем.
- Легко піддається навіюванню, вірить інформації від дорослих.

5) Особливості взаємодії:

- Спілкування та опитування є ускладненими. Офіцер поліції може отримати тільки поверхневу інформацію.
- Опитування організовується у вигляді малювання, казок, інших “м’яких” методик
- Для проведення опитування варто створити для дитини спокійну, безпечну атмосферу (кімнату з іграшками, власна кімната дитини, “зелена кімната”).
- Можна зробити дитині подарунок (повітряна кулька, дешева іграшка, наліпки, дозволити приміряти поліцейську фуражку та ін.). Не варто пригощати солодощами або цукерками (можливі алергічні реакції, супротив дорослих).

6) Поради по спілкуванню:

- Вести бесіду на рівні очей. Сісти поруч із дитиною або напроти неї.
- Доброзичливий, товариський стиль розмови. Без сюсюкання.
- Зрозуміла для дитини мова. Можливе неформальне привітання “Привіт”, представлення своїм іменем, а не повним званням.

- Спроба говорити про цікаві для дитини теми, якщо не вдалось її розговорити (спитати, чим дитина цікавиться).
- Спілкування можна почати із цікавих тем (Чи любиш мультики? Улюблений мультик? Улюблена іграшка?). Таким чином Ви можете визначити мовленнєвий рівень дитини

7) Помилки при спілкуванні:

- Використання тиску та погроз. Дитина може злякатись та “заглибитись у себе”.
- Задавати закриті питання. При запитанні: “Тебе тато образив?” дитина може погодитись, оскільки боїться дорослого. Краще задавати відкриті питання.

Шкільний вік. Від 6 до 12 років

1) Словниковий запас:

- Цілком достатній для вираження своєї думки, реконструкції подій.
- Може використовувати синоніми, описувати подробиці, пояснювати хід подій.

2) Увага та пам'ять:

- тривалість уваги – 10-15 хвилини.
- Увага мимовільна та довільна. Дитина може легко переключатись з однієї теми на іншу, проте здатна і затримувати свою увагу на певних темах, особливо під контролем дорослого.
- Може пам'ятати факти протягом довгого періоду.

3) Емоційний стан:

- Емоційний стан – нестабільний, настрій може змінюватись. Проте, загалом є набагато більш стабільним, ніж у дошкільному та підлітковому віці.
- Починає розуміти категорії “добре” та “погано”, розвиваються моральні якості.
- В 9-10 років починає вільно виражати свої емоції, говорити швидше ніж думати.

4) Соціальний стан:

- Поступово стає незалежним від дорослих.
- Формується особиста думка.
- Може брехати за власним бажанням, для захисту себе від негативних наслідків.

5) Особливості взаємодії:

- Дитина може надавати інформацію офіцеру поліції, розповідати про події, свідком яких вона стала.
- Поліцейський є авторитетом для дитини в цьому віці.
- Краще за все – спілкування на “рівних”, при збереженні свого авторитету. Без надмірного “сюсюкання”.
- Уникайте залякування, тиску на дитину.

- Спробуйте зацікавити дитиною темою розмови, ведіть розмову в позитивному ключі.
- Якщо дитина відволікається на інші теми, можна дозволити їй порозмовляти на сторонні теми. Потім поверніть її увагу до важливих обставин.

Підлітковий вік. Від 12 до 16 років

1) Розумові здібності:

- Критичне мислення. Потребує фактів та аргументації.
- Може висловлювати незгоду із діями дорослих.
- Мислення та оцінки контрастні, крайні (добре та погане, свої-чужі, правильне-неправильне).
- Підвищується здатність прогнозувати наслідки своїх дій.

2) Емоційний стан:

- Можливі різкі зміни емоційних станів, в тому силі через гормональні зрушення.
- Може бути запальним, дратівливим.

3) Соціальний стан:

- Відчуває потребу у приналежності до соціальної групи, найчастіше підліткової.
- Вірогідні конфлікти з батьками, дорослими, представниками влади під час спроби самоствердження.
- Цінує чесне, відверте ставлення.
- Вимагає поваги з боку дорослих.

4) Особливості взаємодії:

- Ставлення як до дорослого, повага, врахування думки підлітка.
- Обережно використовувати зауваження, повчальний, наказний тон. (“Припини палити!”, “Тут заборонене використання нецензурної лексики”). Необхідно надавати перевагу не наказовій формі, а пропозиції, проханню, домовленості. В такий спосіб можна отримати певну довіру підлітка.
- Для підлітка важливе збереження статусу у власній соціальній групі. Це варто враховувати при спілкуванні із підлітком.
- Комунікативні навички та словниковий запас підлітка можна порівняти до дорослих.

Спілкування із групою підлітків

У діяльності юристів можуть виникнути необхідність спілкуватись із групою підлітків, що налаштовані недружно по відношенню до поліцейського.

Загальні рекомендації:

- **Доброзичливий, розуміючий тон спілкування**, без батьківських, вчительських інтонацій.
- **Спілкування як з дорослим.** «Я вас розумію. Був такий самий як ви. Я хочу, щоб ні у вас ні в мене не було проблем. Щоб ви собі не нашкодили».

- **Намагайтесь розділити групу.** В деяких випадках легше спілкуватися з одним-двома підлітками, а не з всією групою одночасно. При наявності поліцейських, підлітки починають відчувати певний психологічний тиск. Дівчата зазвичай є більш дисциплінованими, порядними, можуть краще йти на контакт.
- **Можливо будувати комунікацію через лідера або особу, яка має найменшу стійкість до тиску (слабку ланку).** В останньому випадку поліцейський може отримати результат, але таким чином він наражає такого підлітка на потенційну небезпеку. Він може стати об'єктом подальшої агресії з боку групи.
- **Дізнайтесь ім'я, телефони, адресу проживання батьків** всіх учасників подій, або принаймні одного з них. За дії підлітків несуть відповідальність їх батьки або опікуни (крім важких злочинів), тому можна апелювати до можливих проблем у батьків.
- **Поліцейський повинен пояснювати свої дії підлітку, щоб той міг чітко розуміти наслідки своїх дій.** «Якщо ви будете продовжувати таку поведінку, я буду змушений...», «Ваші дії є порушенням громадського порядку, статті _____, і можуть викликати наступні наслідки....»
- В окремих випадках можна **забрати підлітка у райвідділок.** Це необхідно робити у присутності психолога, педагога, який працює в школі підлітка. Також в кожному регіоні існує служба у справах дітей, яка працює з підлітками. Її працівники можуть бути викликані цілодобово. Телефон служби необхідно уточнювати в залежності від регіону.
- Якщо діти знаходяться у стані **важкого наркотичного або алкогольного сп'яніння**, може бути викликана швидка допомога для засвідчення стану підлітка та можливої госпіталізації.

Підозра на втечу з дому

Загальна поради

- Допитати батьків дитини. Якщо батьки розлучені, одружені вдруге, проживають окремо – телефони всіх родичів, у яких дитина може переховуватись.
- Опитати близьких родичів, однокласників, близьких друзів.
- Опитати тренерів гуртків, спортивних секцій, які відвідує дитина. Особливо, якщо між тренером і дитиною склались довірливі дружні стосунки.
- Відвідати сторінки у соціальних мережах. Визначити дату останнього заходу в мережу (вКонтакті), час останніх “лайків”, перепостів.

Першочерговий перелік заходів, щодо встановлення місцезнаходження зниклої дитини

- Встановлення об'єктивних обставин повідомлення про зникнення дитини;
- Опитування батьків, законних представників, сусідів або інших осіб, що можуть висвітлити обставини зникнення дитини;

- Встановлення наявності мобільного телефону, номера та ІМЕІ абонента;
- Встановлення контактів зниклої дитини в соціальних мережах Інтернет;
- Складання опису зовнішніх ознак, особливих прикмет, речей та одягу з метою розроблення орієнтування;
- Відпрацювання місцевості, де зникла дитина;
- Складання схеми родинних, шкільних та позашкільних зв'язків дитини;
- Ужиття заходів для виявлення можливих місць перебування дитини;
- Заповнення та надсилання до підрозділів інформаційно-аналітичного забезпечення карток оперативного обліку з обов'язковим наданням фотозображення дитини в електронному вигляді.

Спілкування з дитиною, що ймовірно втекла з дому

Якщо дитина НЕ схожа на «професійного» втікача, боїться повертатись додому, через певну провину. Скоріш за все пропала день чи два тому:

- Спробувати дізнатись ПІБ, контактні данні.
- Доповісти диспетчеру, перевірити чи знаходиться дитина у розшуку.
- Спробувати спокійно поспілкуватись, дізнатись причину втечі, чому дитина боїться повертатись додому
- Дізнатись, чи були випадки насильства, агресії в сім'ї.
- Спробувати з'ясувати чи дитина має підстави для того, щоб бути наляканою (Чи її вчинок справді такий серйозний, щоб покинути дім.)

Дитина схожа на професійного втікача:, «грає в бідняжку», знає відповіді на питання патрульного і веде себе зухвало.

- Доповісти диспетчеру.
- Служба ВКМСД (кримінальні поліція в справах дітей) викликає службу у справах дітей.
- Поговорити, вияснити ПІБ.
- Перевірити по планшету на предмет скоєння правопорушень чи бази розшуку дітей, що загубились.
- Пропозиція обшуку. Поверхневий огляд може проводитись тільки у присутності педагога, психолога, працівника служби у справах дітей.