

***Злагода Ольга Валеріївна,***

доцент кафедри оперативно-розшукової діяльності Національної академії внутрішніх справ, кандидат юридичних наук, доцент;

***Пічкуренко Сергій Іванович,***

доцент кафедри оперативно-розшукової діяльності Національної академії внутрішніх справ, кандидат юридичних наук, доцент

## **АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ВИКОРИСТАННЯ НЕВЕРБАЛЬНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ПІД ЧАС КОНФІДЕНЦІЙНОГО СПІВРОБІТНИЦТВА**

Сучасна ситуація в Україні характеризується загостренням політичної обстановки, кризовими явищами в економіці та соціальній сфері. На цьому фоні спостерігається зростання злочинності. Злочини наносять великих збитків як окремим громадянам, так і суспільству в цілому.

В таких умовах зростає необхідність значного підвищення ефективності протидії злочинності, поліпшення якості роботи правоохоронних органів, спрямованої на попередження, своєчасного виявлення і припинення злочинів, розшуку осіб, які їх вчинили, викриття причин і умов, які сприяють вчиненню злочинів, та профілактику правопорушень [1].

Під час проведення оперативно-розшукових та негласних слідчих (розшукових) дій оперативний працівник і слідчий має право використовувати інформацію, отриману внаслідок конфіденційного співробітництва з іншими особами, або залучати цих осіб до проведення оперативно-розшукових та негласних слідчих (розшукових) дій у випадках, передбачених відповідними нормативно-правовим і актами.

Нерідко в оперативних працівників та слідчих виникають проблеми під час встановлення психологічного контакту з особами, які залучаються до конфіденційного співробітництва.

Традиційним способом отримання необхідної інформації або встановлення конфіденційного співробітництва є бесіда з особами, які становлять оперативний або слідчий інтерес. Спілкування з джерелами інформації в процесі цієї бесіди, як і в більшості інших випадків, здійснюється за допомогою вербальних, звукових та невербальних засобів. До вербальних засобів спілкування відносяться слова, тобто фактичний зміст

нашого мовлення. До звукових відносять тон, гучність голосу, інтонацію звуку.

У зв'язку з можливою наявністю психологічних бар'єрів, оперативний працівник повинен цікавитись, з ким конкретно він встановлює контакт; передбачати, які саме психологічні бар'єри можуть виникнути у спілкуванні та можливі напрями їхнього подолання для досягнення мети. В тих випадках, коли попередню ситуацію спрогнозувати не вдається, потрібно проводити орієнтування на місці, а вже потім вдаватися до тих чи інших дій. Для цього існують спеціальні методи і прийоми невербального встановлення психологічного контакту [2, с. 54–55].

На нашу думку, для успішної роботи в даному напрямку необхідно використовувати можливості невербальної інформації яку можливо отримати під час спілкування.

Джерелами невербальної інформації можуть бути: рухи тіла, жести, пози, погляди, міміка. Понад 70 % опитаних в ході анкетування практичних оперативних працівників, вважають, що всі вказані аспекти невербальної поведінки під час спілкування мають значення для встановлення довірчих відносин.

Насамперед треба вказати, що для того, щоб правильно тлумачити внутрішній зміст тілорухів співрозмовника, необхідно враховувати не один, а всю сукупність жестів, які його супроводжують. Так, чухання потилиці може бути викликано лупою, вошами, а може невпевненістю, забудькуватістю чи вимовлянням брехні [3].

Розглянемо окремі жести, які необхідно використовувати оперативними працівникам для з'ясування реальних цілей конфіденційного співробітництва.

На нашу думку і думку практичних працівників правоохоронних органів, знання елементарних жестів значно полегшує спілкування.

Слід обов'язково пам'ятати: рухи тіла людини можуть бути обумовлені не тільки станом її емоційно-розумової діяльності, а й зовнішніми факторами, зокрема такими, як холод, спека, вітер а також різними захворюваннями. Таким чином, знання оперативними працівниками значення невербальних сигналів та використання мови тілорухів для здійснення психологічного впливу буде сприяти встановленню довірчих відносин з джерелами інформації та може значно підвищити ефективність конфіденційного співробітництва.

Підстроювання до голосу є ще одним способом, за допомогою якого можна досягнути стану підсвідомої довіри з боку

джерела інформації. Оперативний працівник може підстроїтися до тону, темпу, гучності та ритму мовлення. Це схоже до приспівання до співу чи гри на музичному інструменті: людина підстроюється та гармонійно зливається із звучанням [4, с. 23].

Використовуючи вищезгадані прийоми, завжди слід пам'ятати, що підстроювання – це не копіювання, яке дуже помітне та без розбору копіює рухи та інші прояви поведінки співбесідника, що часто вважається образливим. Можна підстроюватись до рухів руки слабкими рухами долоні та пальців, до рухів тіла – відповідними рухами голови.

Встановлення довірчих відносин під час конфіденційного співробітництва дозволяє успішно виконувати складні задачі, здобувати важливу інформацію, необхідну для боротьби зі злочинністю, залучати останніх до виконання негласних слідчих(розшукових) дій. Налагодити такі стосунки з людиною набагато складніше ніж просто справити на неї позитивне враження, встановити психологічний контакт, тому оперативний працівник повинен бути підготовленим, володіти особливими знаннями, вміннями та навичками.

Таким чином, свідоме тлумачення оперативним працівником невербальних сигналів осіб, дає йому можливість розпізнавати приховані наміри та бажання співбесідника, зокрема мотиви конфіденційного співробітництва, правильно виробляти тактику своєї поведінки, вдало спрямовувати хід бесіди. Крім того, усвідомлене керування невербальними сигналами свого тіла дозволяє оперативному працівнику здійснити необхідний психологічний вплив на співрозмовника з метою швидкого встановлення довірчих стосунків.

На процес встановлення довірчих стосунків під час конфіденційного співробітництва поряд з використанням невербальної інформації, має вплив і знання оперативним працівником основ фізіології, медицини, психології. Одні і ті самі прийоми та способи використання невербальної інформації для встановлення довірчих відносин при застосуванні їх до різних людей можуть мати різні і навіть протилежні результати. Тому особливе значення мають знання про види осіб, які використовуються у якості конфіденційних співробітників. Їх загальну класифікацію можна провести за такими факторами, як: психологічні, соціальні, фізіологічні. Всі ці фактори тісно пов'язані між собою, однак їх детальне вивчення потребує окремого розгляду.

### **Список використаних джерел**

1. Закон України “Про оперативно-розшукову діяльність” від 18 лютого 1992 року // ВВР. – 1992. – № 22. – Ст. 303 URL: <http://zakon1.rada.gov.ua>.
2. Використання психологічних знань в оперативно-розшуковій діяльності: *Монографія* / О.Ф. Долженков, Г.Є. Запорожцева, А.П. Кіцул, Е.В. Рижков. – Одеса, НД РВВ ОІВС. – 2001. – 232с.
3. Пиз А. Язык телодвижений .Москва. – 1995. – 199 с.
4. Горин С.М. А Вы пробовали гипноз?, *Учеб. Пособие*. Санкт-Петербург “Лань”, 1995. – 208с.

***Карпенко Віталій Володимирович,***

доцент кафедри теоретичної психології  
Львівського державного університету  
внутрішніх справ, кандидат  
психологічних наук, доцент;

***Карпенко Наталія Андріївна,***

доцент кафедри теоретичної психології  
Львівського державного університету  
внутрішніх справ, кандидат  
психологічних наук, доцент

### **КРИЗОВА КОМУНІКАЦІЯ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ ТА ПІДГОТОВКА ДО НЕЇ ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ**

Пандемію коронавірусу, яка охопила весь світ і Україну в тому числі, можна віднести до глобальної кризи та соціальної катастрофи. Одним з найважливіших моментів в подоланні цієї кризи є комунікація влади з населенням з питань дотримання порядку та запровадження обмежувальних, протиепідемічних заходів. А саме – дотримання режиму носіння захисних масок, режиму перевезень в громадському транспорті, дотримання безпечної дистанції в приміщеннях, організацію масового вакцинування населення тощо. Для цього, як показує досвід країн світу, які ефективно долають пандемію (Ізраїль, ФРН, Японія, Південна Корея та інші), одним із дієвих інструментів є використання так званої кризової комунікації влади (в тому числі поліції) з населенням, яка визначає ефективні стратегії, тактики, методи та прийоми спілкування під час кризи та карантину. І для реалізації завдань впровадження кризової комунікації в роботу поліції важливим є організація системи