

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНА ПОЛІЦІЯ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ВНУТРІШНІХ СПРАВ  
НАУКОВА ЛАБОРАТОРІЯ З ПРОБЛЕМ ПСИХОЛОГІЧНОГО  
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ПСИХОФІЗІОЛОГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ**

---

# ПСИХОТЕХНОЛОГІЇ

ВЕДЕННЯ ПЕРЕМОВИН

# ІЗ ПРАВОПОРУШНИКАМИ

---

**КИЇВ - 2020**

**Міністерство внутрішніх справ  
Національна поліція України  
Національна академія внутрішніх справ  
Наукова лабораторія з проблем психологічного забезпечення та  
психофізіологічних досліджень**

**ПСИХОТЕХНОЛОГІЇ  
ВЕДЕННЯ ПЕРЕМОВИН ІЗ ПРАВОПОРУШНИКАМИ**

**Методичні рекомендації**

**Київ 2020**

**Авторський колектив:**

**Захаренко Л. М.**, кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення та психофізіологічних досліджень Національної академії внутрішніх справ;

**Давидова О. В.**, кандидат психологічних наук, доцент, провідний науковий співробітник науково-дослідної лабораторії психологічного забезпечення Державного науково-дослідного інституту МВС України.

за загальною редакцією доктора юридичних наук, професора, Заслуженого юриста України, завідувача наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення та психофізіологічних досліджень навчально-наукового інституту заочного та дистанційного навчання Національної академії внутрішніх справ **О. І. Мотляха**.

**Рецензенти:**

**Барко В. І.**, доктор психологічних наук, професор, головний науковий співробітник науково-дослідної лабораторії психологічного забезпечення Державного науково-дослідного інституту МВС України;

**Мартенко О. Л.**, кандидат юридичних наук, доцент, професор кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ;

**Казміренко В. О.**, кандидат юридичних наук, старший науковий співробітник, старший оперуповноважений Департаменту Національної поліції, майор поліції.

*Рекомендовано до друку науково-методичною радою Національної академії внутрішніх справ (протокол № 3 від 16 грудня 2020 року).*

З-38 Захаренко Л. М., Давидова О. В. Психотехнології ведення перемовин із правопорушниками : метод. рекомендації / за заг. ред. О. І. Мотляха. Київ : Освіта України, 2020. 69 с.

Методичні рекомендації містять практичні рекомендації щодо використання поліцейськими у професійному спілкуванні сучасних психотехнологій ведення перемовин із правопорушниками.

Для поліцейських Національної поліції України, а також наукових, науково-педагогічних працівників, здобувачів вищої освіти за напрямом «Право», «Правоохоронна діяльність».

## ЗМІСТ

<b>ПЕРЕДМОВА</b> .....	4
<b>ПЕРЕМОВИНИ ЯК ОДИН ІЗ НЕНАСИЛЬНИЦЬКИХ СПОСОБІВ ПРЕВЕНЦІЇ ТА ПРИПИНЕННЯ ПРАВОПОРУШЕНЬ</b> .....	6
Психологічний вплив у професійному спілкуванні поліцейських .....	6
Поняття «психотехнологія», «метод впливу», «психотехніка»: їх єдність та відмінність.....	11
Психотехнології у перемовному процесі Національної поліції України	13
<b>ЗМІСТ ТА ОСОБЛИВОСТІ СУЧАСНИХ ПСИХОТЕХНОЛОГІЙ ПЕРЕМОВНОГО ПРОЦЕСУ (ЗА КРИТЕРІЄМ ЦІЛЬОВОГО ЕФЕКТУ)</b>	17
Діагностичні психотехнології.....	17
Терапевтичні психотехнології .....	23
Психотехнології нормативного впливу.....	45
Маніпулятивні психотехнології.....	51
Спецтехнології.....	60
<b>ПІСЛЯМОВА</b> .....	63
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b> .....	65

## ПЕРЕДМОВА

*Перемовини доцільні, коли сторони розуміють, що проблема може бути вирішена тільки спільно.*

Професійне спілкування правоохоронця – це різновид діяльності суб'єкта правоохоронної діяльності [19; 41; 45; 60]. Професійне спілкування поліцейських є обов'язковим елементом професійної діяльності з надання поліцейських послуг у сферах забезпечення публічної безпеки і порядку; охорони прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави; протидії злочинності; надання в визначених законом межах, послуг з допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги [2].

Професійному спілкуванню притаманні такі специфічні ознаки як примусовий та конфліктний характер. Різновидом професійного спілкування є перемовини із правопорушниками – один із ненасильницьких способів боротьби з правопорушеннями, що ґрунтується на нормах закону та моралі.

Перемовне спілкування являє собою *правомірний психологічний вплив* з метою позитивної зміни поведінки осіб, які стали на шлях вчинення протиправних діянь [1; 10; 38; 46]. *Метою ведення поліцейськими перемовин із правопорушниками* є схилення їх через психологічний вплив до відмови від подальшої протиправної діяльності, активного сприяння в розкритті та розслідуванні правопорушень, розшук та затримання правопорушників, усунення заподіяної шкоди, отримання оперативної та криміналістичної інформації [10; 22; 38]. Психологи поліції можуть надавати консультативну та практичну допомогу поліцейським щодо використання ними прийомів ефективної комунікації під час перемовної діяльності [3].

Перемовини, виступаючи альтернативою силовим засобам вирішення конфліктних ситуацій, є відносно новою формою діяльності правоохоронних органів, ненасильницьким, гуманним способом боротьби з правопорушеннями.

На нашу думку, перемовини стосуються таких сфер професійного спілкування поліцейських:

– *перемовини в ситуації досудового розслідування* (здійснення слідчим психологічного впливу на різні категорії учасників процесу розслідування з метою отримання необхідної інформації про подію протиправного характеру, корекції їх небажаної поведінки, зокрема застосування сукупності методів і засобів психологічного впливу під час проведення допиту об'єкта професійної діяльності (підозрюваного, обвинуваченого, свідка, потерпілого);

– *перемовини в оперативній роботі* (застосування оперуповноваженим у професійному спілкуванні з об'єктами оперативної уваги психологічних засобів і прийомів отримання інформації, що становить оперативний інтерес, забезпечує проведення слідчих (розшукових) дій, виявлення психологічних ознак, що можуть свідчити про протиправну діяльність;

– *перемовини при здійсненні превентивної діяльності* (професійне спілкування поліцейських підрозділів превентивної діяльності під час проведення профілактично-роз'яснювальної роботи з учасниками дорожнього руху, індивідуально-превентивної роботи з особами, які перебувають на профілактичних обліках; загальної та індивідуальної превентивної роботи з неповнолітніми; під час опитування осіб з метою отримання інформації, необхідної для виконання поліцейських повноважень; ведення діалогу з учасниками масових заходів задля попередження, припинення групових порушень (громадського) порядку, масових заворушень та забезпечення публічної безпеки і порядку; здійснення превентивної роботи серед населення, спрямованої на виявлення, попередження, припинення адміністративних та кримінальних правопорушень);

– *перемовини із засудженими* (при цілеспрямованому доборі та реалізації системи групових та індивідуальних форм, методів психологічного впливу, з метою найбільш ефективною корекції поведінки);

– *перемовини в ситуації захоплення заручників* (визволення заручників; нейтралізація небезпечних дій терористів, з метою попередження вибухів, підпалів, повернення викраденої зброї, вибухових та отруйних речовин, бактеріологічних, радіоактивних та інших матеріалів, викрадених культурних та історичних цінностей тощо).

Отже, перемовини із правопорушниками входять до системи заходів, спрямованих на попередження, розкриття та розслідування правопорушень, а також є складовою частиною тактичних операцій в криміналістичній, оперативно-розшуковій та кримінально-процесуальній діяльності. Перемовне спілкування не замінює, а доповнює традиційні напрями і форми заходів, спрямованих на недопущення вчинення протиправних діянь.

Зважаючи на вищевикладене, ознайомлення поліцейських із змістом сучасних психотехнологій ведення перемовин із правопорушниками та особливостями їх практичного застосування у професійному спілкуванні визначає актуальність даних методичних рекомендацій.

## ПЕРЕМОВИНИ ЯК ОДИН ІЗ НЕНАСИЛЬНИЦЬКИХ СПОСОБІВ ПРЕВЕНЦІЇ ТА ПРИПИНЕННЯ ПРАВОПОРУШЕНЬ

### Психологічний вплив у професійному спілкуванні поліцейських

У правоохоронній діяльності психологічний вплив безпосередньо «вбудований» у діяльність, оскільки пов'язаний з правовою поведінкою громадян [19].

Під поняттям «вплив» розуміється взаємодія двох і більше систем, при якій функціонування однієї системи стає причиною певних змін у структурі хоча б однієї із них [24; 52; 57; 58; 59]. Поняття «вплив» є широким, а «психологічний вплив» – значно вужчим.

**Психологічний вплив** – це активна та цілеспрямована діяльність, що здійснюється стосовно об'єкта (індивідуального чи групового) і викликає причинно-наслідкові зміни в його психіці й опосередковано – в його поведінці [60].

**Психологічний вплив** – це *процес* (дія, акт), що призводить до зміни психологічного базису конкретної активності, і *результат* (якісні та/чи кількісні зміни, що виникають в ознаках фізичного, біологічного чи психічного прояву) [57; 58].

Психологічний вплив як *цілісний, нерозривний процес*, що передбачає такі етапи змін у психіці того, на кого впливають: 1) підготовчий етап (визначаються цілі, завдання та зміст впливу, способи і засоби його здійснення); 2) етап безпосереднього здійснення впливу; 3) етап зміни у свідомості того, на кого впливають; 4) етап корекції результатів впливу; 5) етап визначення кінцевого ефекту психологічного впливу. Даний цикл повторюється, доки не буде досягнута бажана зміна в психіці об'єкта впливу.

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

1) аналітичний етап (вивчення об'єкту впливу, визначення цілей, планування етапів психологічного впливу);

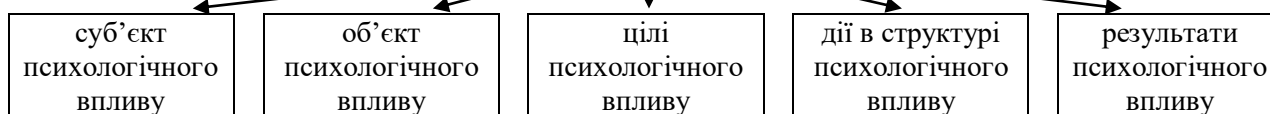
2) етап практичної реалізації (актуалізація специфічних інформаційних каналів впливу, передачу інформації певного змісту, застосування конкретних засобів, методів і прийомів психологічного впливу);

3) контроль-рефлексивний етап (співвідносяться поставлені цілі та реально досягнутий результат, визначається ступінь ефективності психологічного впливу).

Отже, **психологічний вплив** – це активна цілеспрямована діяльність, метою якої є отримання необхідної інформації або зміна психіки чи поведінки об'єкта впливу (окремої людини чи групи людей).

Сутнісними характеристиками категорії психологічного впливу виступають структура психологічного впливу, етапи процесу психологічного впливу, стратегії психологічного впливу, мішені психологічного впливу, методи психологічного впливу, види психологічного впливу.

## Структура психологічного впливу



Як видно зі схеми, в інтегративній структурі психологічного впливу виокремлюються:

1. **Суб'єкт психологічного впливу** – це поліцейський в ролі комунікатора, який здійснює цілеспрямовану активність по відношенню до об'єкта впливу. Активність суб'єкта психологічного впливу містить:

- вивчення об'єкта впливу, визначення цілей, завдань впливу, способів і засобів здійснення впливу, планування етапів психологічного впливу;
- практичну реалізацію психологічного впливу;
- оцінку ефективності психологічного впливу, співвіднесення поставлених цілей та реально досягнутого результату.

За необхідності поліцейські можуть отримати психологічну консультацію у психологів поліції щодо особливостей здійснення ефективного процесу перемовної діяльності під час проведення оперативних заходів та слідчих дій.

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

3. **Цілі психологічного впливу в правоохоронній діяльності:**

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

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

Психологічний вплив визначається такими критеріями:

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

2) *мета впливу*;

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

4) *відповідність статусних позицій* (у процесі психологічного впливу реалізується влада поліцейського по відношенню до інших учасників процесу:

влада винагороди; влада примусу або покарання; нормативна влада; влада еталону; влада знавця; інформаційна влада).

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

- а) *власної моделі дійсності* (забезпечує орієнтацію в дійсності);
- б) *джерел активності* (потреб, інтересів, схильностей, ідеалів), що визначають спосіб мислення, стиль поведінки, звички, уміння, навички;
- в) *регуляторів прояву активності* (смыслових, цільових і операційних установок, групових норм, самооцінки, світогляду, переконань, вірувань);
- г) *емоційного стану* (тривога, збудженість або депресивність тощо), який впливає на поведінку в конкретних ситуаціях і моментах часу.

Здійснення психологічного впливу на свідомість об'єкта впливу не є проявом негуманного ставлення до нього з боку правоохоронця, а виступає необхідною умовою виконання правоохоронної діяльності (допит підозрюваного, попереджувальна бесіда з дитиною тощо) [17; 23; 36; 37; 38; 43].

Психологічний вплив у межах взаємодії людини з людиною (особистість з особистістю) у спілкуванні розуміється як **міжособистісний психологічний вплив** – невід'ємний атрибут нашого повсякденного життя. Міжособистісний психологічний вплив може досягнути бажаних результатів тоді, коли суб'єкт впливу має набір спеціальних, професійних умінь.

На ефективність міжособистісного впливу діє **особистий вплив поліцейського** (інструментарієм створення впливу на іншу людину виступає особистість суб'єкта психологічного впливу) – «особистий магнетизм»; здатність впливати на іншу людину, змінюючи при цьому не тільки її поведінку, але і її погляди, мотиви, свідомість і навіть характер. У основі здібності особистого впливу лежить симптомокомплекс особистих рис (упевненість у собі, адаптивність, активна позиція у взаємодії, легкість і навички спілкування, соціальний інтелект загалом).

Основною метою особистого впливу виступає *зміна, що відбувається у свідомості й душі іншої людини*, а не зміна в діях.

Кожен учасник спілкування водночас є і об'єктом, і суб'єктом психологічного впливу. Вплив і протистояння впливу – це дві сторони єдиного процесу взаємодії, отже, варто говорити про **взаємний психологічний вплив**. Частота прояву різних типів впливу залежить від особливостей професійної діяльності.

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

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

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

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

Загальна характеристика вищезазначених стратегій полягає в тому, що маніпулювання розглядається як підсвідоме стимулювання в обхід внутрішнього контролю.

**Умови впливу** охоплюють місце й час спілкування, а також кількість учасників, на яких спрямований вплив.

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

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

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

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

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

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

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

– ці психічні зміни можуть бути короткочасними чи тривалими.

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

**Психологічний вплив може бути:**

1) за результатом (заподіяння шкоди або користі):

*конструктивний психологічний вплив* (заснований на добровільності, взаємній зацікавленості, відкритості, довірі і сприяє саморозвитку та розвитку інших людей); наприклад, аргументація, самопросування;

*деструктивний психологічний вплив* (припускає взаємодію на позиціях нерівності партнерів, вплив з метою досягнення тільки власної вигоди); наприклад, примус, маніпуляція;

*спірний психологічний вплив* (корисний в окремих випадках і шкідливий у інших); наприклад, навіювання, зараження, спонукання до наслідування, формування прихильності, прохання, ігнорування.

2) за ступенем усвідомленості:

*усвідомлений психологічний вплив* (контрольований свідомістю; задіяні вищі когнітивні процеси: мислення, уява, мова, а також вольові механізми); наприклад, переконання, відкрите навіювання, аргументація;

*неусвідомлений психологічний вплив* (неконтрольований свідомістю, в реалізації якого беруть участь такі пізнавальні процеси як відчуття, сприйняття та емоційні процеси); наприклад, емоційне зараження.

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

4) за кількістю суб'єктів впливу: *індивідуальний психологічний вплив* (здійснюється окремою особистістю) або *груповий психологічний вплив* (здійснюється соціальною групою); наприклад, груповий тиск;

5) за вектором спрямованості:

*зовнішній психологічний вплив* (вироблений зовнішніми об'єктами (оточуючими людьми, соціальними умовами, ситуацією), а також у відповідь на вплив суб'єкта, спрямований на зовнішній світ);

*внутрішній психологічний вплив* (спрямований на самого себе, засобами якого є самопереконання, самонавіювання, самонаказ, самовладання, самопідбадьорювання, самостимулювання);

б) за ступенем особистої участі і активності ініціатора впливу:

*прямий психологічний вплив* (безпосередній вплив на іншу особу з метою зміни її поведінки) здійснюється засобами переконання, вмовляння, прохання, наказу, поради, особистого прикладу суб'єкта впливу, заохочення і покарання;

*опосередкований психологічний вплив* (здійснюються через створення спеціальних умов, ситуацій, що спонукають людину до зміни свого ставлення та поведінки, прояву активності).

***Вплив буде психологічно коректним (грамотним), якщо:***

а) враховуються психологічні особливості правопорушника і поточної ситуації;

б) застосовуються «правильні» психологічні прийоми впливу.

При цьому в адресата (об'єкта) впливу є два шляхи: 1) піддатися впливу; 2) конструктивно протистояти йому коректними психологічними способами.

**Сутнісним критерієм психологічного впливу в правоохоронній діяльності є спонукання об'єкта ухвалювати рішення, вчиняти дії в потрібному для правоохоронних органів напрямі.**

Таким чином, при здійсненні психологічного впливу необхідно дотримуватися принципів його відповідності вимогам законодавства, гуманного ставлення до об'єкта спілкування.

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

У сучасному технологічному світі широко вживаним стало слово «технології». У теорії і практиці сучасного інструментарію впливу на індивідуальну та соціетальну психіку прийнято розрізняти поняття «психотехнологія», «психотехніка».

У понятті «психотехніка» (від грец. ψυχή– душа, давн.-грец. τέχνη «вміння», «майстерність», «мистецтво») зафіксовано «технічну» сторону діяльності, в основу якої покладена техніка як майстерність, мистецтво володіння засобом (знаряддям) психологічного впливу [26].

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

Психотехніка складається із декількох або з одного психотехнічного прийому. Психотехніка є складовою психотехнології; означає засоби діагностики, прогнозування, впливу; систему психотехнічних дій. Психотехніка як послідовність психотехнічних прийомів веде до формування стійкого заданого психічного стану.

Поняття «психотехнологія» походить від поняття «психотехніка» і відображає цілеспрямовану, впорядковану сукупність та послідовність психотехнічних дій (тобто дій, які спрямовані на формування (конструювання, проектування) відповідних психологічних новоутворень).

Поняття «психотехнологія» може вживатись у значенні застосування технології для психологічних цілей [8; 47]. Технологію можна зрозуміти як послідовність взаємодій, спрямованих на формування психічної властивості, зміну спрямованості психічного процесу або стану.

**Психотехнологія** (англ. *psychotechnology*) – це організована сукупність психотехнік, спрямована на вирішення певної конструктивно сформульованої психологічної задачі [26].

У технології впливу сполучною ланкою є **алгоритм вирішення психологічної задачі** – це послідовність, поєднання і динамічні показники здійснення впливу, що призводить до певного психологічного ефекту.

Отримання конкретного психологічного ефекту можна розглядати з точки зору використаних: а) засобів (вербальних / невербальних); б) особливостей прийому впливу; в) змісту психологічних задач, які вирішувались; г) технології.

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

Психотехнологія виступає єдністю трьох базових елементів [47]:

1) *теорії психіки*, що складається в межах тієї чи іншої психологічної школи;

2) *сукупності методологічних постулатів*, що окреслюють «кордони» і напрями застосування цієї теорії;

3) *сукупності методів, методик, технік*, що задають моделі спричинення зазначених вище ефектів.

Психотехнологія може складатися із декількох або із однієї психотехніки.

Із позицій системного підходу та з точки зору вирішуваних завдань виділяють три основні групи сучасних психотехнологій (див. табл. 2).

Таблиця 2

### Типи сучасних психотехнологій

інтегративні психотехнології	цільові психотехнології	метапсихотехнології
здійснюють комплексний, інтегральний вплив	вирішують визначені вузькі завдання або формують конкретні якості	забезпечують опанування психотехнологій

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

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

Засоби і прийоми, техніка багато в чому залежать не тільки від об'єкта, завдання, умов, в яких виконується дія, а й від психологічних особливостей особистості. У процесі здійснення психологічного впливу можуть використовуватись різні методи впливу, залежно від тих якостей особистості, на які впливає суб'єкт впливу, і в результаті цього об'єкт приймає потрібне ініціаторові рішення. Психологічними «мішенями» у психіці об'єкта впливу є:

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

Відповідно до виділених «мішеней» впливу всі **методи психологічного впливу** відносяться до однієї з чотирьох груп: 1) методи впливу на суб'єктивні моделі дійсності; 2) методи впливу на джерела активності; 3) методи впливу на фактори, що регулюють прояви активності; 4) методи впливу на фонові стани.

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

Метод психологічного впливу може бути реалізований шляхом використання різноманітних прийомів, а для вирішення конкретної психологічної задачі може використовуватись велика кількість прийомів.

У межах методу психологічного впливу, адаптованого під потреби суб'єкта, на який спрямовується відповідна психотехнологія, застосовуються різнопланові *психотехніки*. Реалізація ж методу психологічного впливу у конкретних умовах виступає як **прийом психологічного впливу (психотехнічний прийом)** – одноразова дія, яка здійснюється для зміни актуального стану у межах тієї чи іншої психотехніки.

Отже, поняття «психотехнологія», «метод впливу», «психотехніка» відрізняються. Співвідношення між ними виражається як загальне, часткове і одиничне: «*психотехнологія – метод впливу – психотехніка*». Психотехніка є одним із субшляхів використання методу впливу, а метод, зі свого боку – шляхом застосування психотехнології в конкретно взятій ситуації.

### **Психотехнології у перемовному процесі Національної поліції України**

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

– *особливості особистості поліцейського (суб'єкта впливу)* – достатня розвиненість пізнавальної, емоційної та вольової сфери; здатність діагностувати індивідуальні особливості та емоційний стан співрозмовника; знання і вміння вибирати необхідний метод впливу та грамотно його застосовувати;

– *специфіка об'єкта впливу* як конкретної соціальної одиниці (підозрюваного, свідка, потерпілого, малої групи) – особливості мотивації, інтелектуально-пізнавальні та емоційно-вольові якості, знання і використання сталих стереотипів поведінки;

– *особливості каналу проходження стимулів* від суб'єкта до об'єкта впливу та реалізації обраного методу – вміння розпізнавати та впливати на психологічні бар'єри («фільтри»), що виникають в процесі психологічного впливу. Психологічний вплив поліцейського на правопорушника стає принципово можливим лише після подолання таких найбільш розповсюджених **психологічних бар'єрів («фільтрів»)**, що виникають в процесі спілкування:

– небажання чи незацікавленість у спілкуванні (через упередженість, страх осуду чи помсти з боку певних осіб (родичів, співучасників правопорушення тощо), небажання розголошу події чи інтимних сторін життя);

– помилкове сприймання особливостей особистості співрозмовника (темпераменту, характеру, освіченості тощо) та різна «мова спілкування», розбіжності в розумінні одних і тих самих обставин через різний рівень освіченості, обізнаності в питанні;

– негативне ставлення до конкретного поліцейського чи поліції загалом, недовіра, агресивність;

– небажання чи неможливість подолання своїх поведінкових установок і стереотипів, небажання підкорятись чужій волі чи неможливість відмовитися від вже раніше обіцяного.

Елементи психологічного впливу можуть бути **складовою частиною прийому професійної діяльності** за умови їх відповідності принципам конкретної професійної діяльності, нормам професійної етики, моральним і юридичним обмеженням, які регламентують відповідну діяльність.

Перемовини є комбінацією двох чинників: 1) захисту власних інтересів, з одного боку; 2) залежності від опонента – з іншого.

Перемовини поліцейських із правопорушниками містять:

- специфічну кримінальну ситуацію, що вимагає ведення перемовин і досягнення цілей;

- діалог сторін – суб'єктів перемовин;

- гостро негативні взаємини сторін перемовин;

- вирішення задач із попередження, розкриття та розслідування правопорушень;

- при успішності перемовин – виконання зобов'язань, взятих на себе сторонами.

**Характерні особливості перемовин із правопорушниками:**

– *вимушений характер* (основними завданнями перемовин, у порядку пріоритетності, є захист життя людей; затримання правопорушників; повернення або захист майна);

– особливі *психологічні механізми* і *технологія проведення* (зумовлюються специфічним видом спільної діяльності, цілі й інтереси якої не збігаються; тісним контактом з суперником і вимушеністю зважати на його дії).

**Психологічні механізми перемовин** – це стійка схема психічних дій; цілісна сукупність психічних процесів, які послідовно забезпечують рух до певного результату відповідно до часто повторюваної послідовності. Психологічні механізми дають відповідь на запитання: «**Чому?**».

**Технологія ведення перемовин** – це сукупність послідовних дій, до яких звертаються сторони в ході перемовин і принципів їх реалізації. Технологія перемовин включає принципи, способи подачі позиції і тактичні прийоми взаємодії з опонентом. Технологія дає відповідь на запитання: «**Як?**».

**Ведення перемовин** включає:

1. *Узгодження цілей і інтересів* (сторони виробляють спільну узгоджену мету на основі почергового висунення й обґрунтування своїх цілей й інтересів).

2. *Прагнення до взаємної довіри сторін* (встановлення сторонами взаємної довіри передбачає узгодження інтересів, кроки назустріч один одному, ослаблення негативних емоцій, виправлення спотвореного сприйняття, що може стати ключовим моментом перемовин).

3. *Активна рефлексія* (необхідно аналізувати не тільки власну позицію та позицію опонента, але й ступінь сприйняття ним позиції суперника, що допомагає всесторонньо сприймати проблему, аналізувати ситуацію, точно прогнозувати її розвиток).

4. *Емпатія* (як соціально-психологічний механізм взаємодії у перемовинах проявляється дуже рідко, що призводить до неконструктивної поведінки і непродуктивного розвитку конфлікту).

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

Відповідно до обраної **стратегії** перемовини можуть бути:

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

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

Розглянемо процес спільного вирішення проблем як загальну схему:

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

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

**3. Фокус на інтересах, а не на позиціях.** Позиції сторін висловлюють їхні вимоги, а інтереси обґрунтовують причини цих вимог. Узгодити інтереси

зазвичай простіше, оскільки вони зазвичай істотно ширші і різноманітніші, ніж позиції. Цей крок полягає в перегляді і розширенні проблем, з метою надання їм більшої «поступливості». Після розгляду різних аспектів проблеми опоненти переважно краще розуміють один одного.

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

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

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

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

***Критерії для оцінювання перемовин:***

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

2. *Перемовини повинні бути ефективними.* Вони повинні покращувати, але жодному разі не псувати відносини між сторонами.

Пам'ятайте, що потрібно завжди мати запасний *варіант*, альтернативний переговорній угоді. Для цього рекомендується попередньо створити **BATNA** («Best Alternative to a Negotiated Agreement» - тобто «найкраща альтернатива угодою на переговорах»).

Методика створення BATNA: 1) складіть список можливих дій, які доведеться зробити у разі провалу перемовин; 2) попрацюйте з найбільш перспективними ідеями з цього списку, поверніть їх у дієві варіанти; 3) виберіть з них найкращий варіант (BATNA).

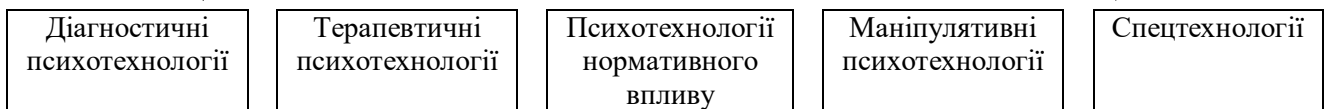
Таким чином, досягненню поліцейським результативності у перемовинах із правопорушником сприяє врахування психологічних механізмів та технології ведення перемовин, дотримання умов та обраної стратегії.

## ЗМІСТ ТА ОСОБЛИВОСТІ СУЧАСНИХ ПСИХОТЕХНОЛОГІЙ ПЕРЕМОВНОГО ПРОЦЕСУ (ЗА КРИТЕРІЄМ ЦІЛЬОВОГО ЕФЕКТУ)

Сучасні психотехнології за критерієм цільового ефекту впливу поділяються на п'ять великих груп (див. табл. 3).

Таблиця 3

### Сучасні психотехнології (за критерієм цільового ефекту впливу):



Ці психотехнології становлять визначені алгоритми, які на меті психологічного впливу мають досягнення конкретної цілі. Розглянемо їх.

### Діагностичні психотехнології

*Діагностичні психотехнології* – це алгоритми ідентифікації профілів психічних властивостей, станів, процесів адресата впливу (індивідуального чи колективного), що дозволяють здійснювати мотивований висновок (діагноз) щодо відповідності фактичних ознак профілю до оціночних критеріїв [47].

Діагностика є первинною щодо всіх інших груп психотехнологій. Вона дозволяє констатувати наявність, рівень вираженості (ступінь прояву) тієї чи іншої психічної ознаки, стану та процесу, і, частково, прогнозувати її розвиток в майбутньому. Діагностиці можуть піддаватись індивіди та злочинні угруповання різного ступеня організованості, тому можна говорити про *індивідуальні діагностичні психотехнології* та *соціальні діагностичні психотехнології* (соціодіагностику). Навіть елементарна «діагностика» дозволить віднайти сильні та слабкі сторони опонента.

Діагностичні психотехнології можна застосовувати також і при роботі з текстовими та аудіовізуальними матеріалами, в яких міститься образно-візуальна та текстова інформація.

У застосуванні діагностичних психотехнологій ключову роль відіграють три «канали» отримання інформації [47; 48]:

- 1) візуальний (шляхом організованого структурованого спостереження, у якому задіяні типологічні інструменти ідентифікації візуальних психічних ознак);
- 2) вербальний (застосування стандартизованих/нестандартизованих, кількісних/якісних, структурованих/неструктурованих тестових методик);
- 3) експериментально-поведінковий (моделювання штучної ситуації, у якій провокується виникнення відповідних психічних ефектів).

При спостереженні поліцейському слід уважно дивитися, бачити та побачити. Саме «побачити» є кінцевою метою спостереження [29; 32; 16; 44].

У процесі візуального спостереження здійснюється чуттєве прийняття зовнішнього вигляду людини, її мови, вчинків, дій.

### **Діагностичні психотехнології**

**(відповідно до каналів отримання діагностичних даних):**

- візуально-аналітичні діагностичні психотехнології (задіяний візуальний канал отримання діагностичних даних);
- тестові діагностичні психотехнології (використовується вербальний канал отримання тестових діагностичних даних);
- експериментально-орієнтовані діагностичні психотехнології (експериментально-поведінковий канал отримання діагностичних даних).

**Візуально-аналітичні діагностичні психотехнології** є комплексом методів візуального (від лат. *visualis* – зоровий, видимий) спостереження за співрозмовником, що дозволяє скласти його психологічний портрет (спочатку *моментальний психологічний портрет*, а при тривалому спілкуванні і при достатній інформативності – *повний психологічний портрет*) та передбачити ймовірну модель поведінки [7; 53].

Візуально-аналітична ідентифікація інформації відбувається на шести рівнях візуально-аналітичного сканування-ідентифікації [11; 47; 48; 55]:

1. **Візуальна ідентифікація родових соціотипологічних ознак** (расова, етнічна, соціальна, професійна та гендерна приналежність):

- індивідуально-типологічні ознаки на основі форми обличчя, форми тіла, професійної групи, особливостей мовної поведінки, жестів, міміки, пантоміміки (факультативними маркерами є використання кольорів, аксесуарів та косметики). Тіло є носієм даних про стать, вік, расу людини.
- соціодемографічні ознаки соціальних, професійних, етнічних та інших груп на основі особливостей мовної поведінки, просторових дистанцій, жестів, пантоміміки, тактильних контактів у міжособовій взаємодії, фізіогномічних патернів, а також деяких функціонально-поведінкових проявів.

Мовна поведінка людини служить індикатором її загальної ерудиції, особливостей інтелекту, мотивації поведінки й емоційного стану. Мовою професійного спілкування (професійною мовою) послуговуються представники певної галузі виробництва, професії, роду занять (включає терміни певної галузі, слова або вислови, вживані в певному професійному середовищі, професійні жаргони).

Вибір дистанції спілкування визначається соціальним престижем осіб, що спілкуються, національно-етнічними ознаками, статтю, віком, характером взаємовідносин. Жести відображають приналежність людини до певної культури, а дуже часто – свідчать про її етнічне походження, виховання, професію тощо.

2. **Візуальна ідентифікація структурно-морфологічних проявів** (структурної будови обличчя, тіла та поведінки, що спостерігається у вигляді актів (мовних, емоційних, поведінково-вольових тощо).

Розрізняють три основних типи статури: 1) ендоморфний (товстий, круглий) найчастіше балакучий, доброзичливий, лагідний; 2) мезоморфний

(атлетичний, мускульний) схильний до ризику, навіть до лідерства, самостійний; 3) екоморфний (високий, худий) частіше нервовий, напружений.

### **3. Візуальна ідентифікація функціонально-поведінкових проявів:**

- зв'язків анатомічних, фізіономічних та психологічних властивостей (тілесно-морфологічних параметрів; м'язових затисків);
- функціонально-поведінкових проявів (зв'язків між проявами поведінки особи та її внутрішніми психічними проявами; функціонально-поведінкових проявів за психофізіологічними та патопсихологічними типологіями).

Визначення властивостей нервової системи і властивостей темпераменту людини, інтровертованості-екстравертованості, психосоціального типу відповідно до активного пристосування особистості до навколишнього середовища, акцентуацій характеру. Для поліцейських важливо вміти діагностувати індивідуально-психологічні особливості характеру і темпераменту об'єктів правоохоронної діяльності для ефективності здійснення своїх професійних функцій.

**4. Візуальна ідентифікація фізіогномічних проявів** (зв'язків між особливостями структурної будови обличчя, його окремих зон із психологічними властивостями особи), а саме:

- загальних параметрів обличчя (геометрична форма, параметри профільної, анфасної, потиличної проєкцій). Аналіз зовнішніх рис обличчя і його виразу дозволяє визначити тип особистості людини, її душевних якостей і стану здоров'я, допомагає виявити особливості характеру людини. Будь-яку зміну в рисах обличчя можна пов'язати зі змінами всередині і емоційними трансформаціями.

- інформативних зон обличчя (очей, носа, губ, вух тощо).

Фізіогномісти поділяють обличчя на три зони:

1) інтелектуальна зона (займає всю площу чола та відображає інтелектуальний потенціал людини), розмір і форма чола характеризують сприйняття навколишнього світу; за будовою верхньої частини обличчя можна дати характеристику філософському, моральному світогляду людини;

2) емоційна (очі, ніс) відображає ті емоції, які людина переживає в даний час; по очах визначають духовні якості людини, ніс характеризує силу волі та активність; коли людині щось не подобається, вона «морщить» ніс, і навпаки – при появі радісного відчуття «крила» носа починають розширюватися;

3) вітальна зона (це губи та підборіддя) відповідає на питання, наскільки сильно людина тримається за життя, відстоює своє право на існування; ця зона характеризує людські інстинкти (рот – любов, підборіддя – твердість характеру і сексуальність).

Слід зазначити, що фізіогноміка являє собою галузь знань, що не має ні методологічної, ні теоретичної бази, багато питань залишаються дискусійними.

**5. Візуальна ідентифікація невербально-комунікативних маркерів** (зв'язків між зовнішніми проявами його невербальної поведінки та внутрішніми психологічними якостями, процесами та станами):

- патернів невербальної поведінки (просторових дистанцій; рухів корпусу тіла та його окремих частин (переважно рук і ніг); рухів окремих частин (м'язових сегментів) обличчя; доторків та тактильних контактів, соціально-статусних (рольових, структурних) проявів);

Просторова дистанція у процесі спілкування вказує на стосунки між людьми (чим тісніші стосунки, тим менша просторова дистанція між ними), а також на культурні особливості (у різних культурах прийнятною для спілкування є певна, визначена дистанція).

Хода людини належить до важливих невербальних засобів спілкування. Вона залежить як від статури, так і від емоційного настрою. За ходом людини можна впізнати емоційний стан співрозмовника – гнів (хода тяжка), радість, щастя (легка хода), страждання (млява, пригнічена хода), гордість (найбільша довжина кроку). Коли людина похмура, то, зазвичай, «волочить» ноги, дуже часто тримає руки в кишенях і втягує голову в плечі. Людина, яка повна енергії пересувається «стрибками»: то швидко рухається вперед, то затуляє крок. Впевнена у собі людина зазвичай тримає високо підборіддя, не гне спину, рішуче розмахує руками і крокує розмірено, явно бажаючи створити про себе позитивне враження.

Поза репрезентує душевний стан людини, її наміри, налаштованість на розмову: напружені пози свідчать про стан пильності, тривожності, готовності до дії, а розслаблені пози – про стан безтурботності і спокою. Оскільки поза пов'язана з діяльністю м'язів, вона служить «генератором» настрою і часто через позу відбувається емоційне «зараження» співрозмовника.

Рух руками передає інформацію про всі аспекти особистості людини. Як правило, жести поділяються на три основні групи:

- жести-емблеми, які є етикетними (вставання для привітання, уклін на прощання тощо), виражають емоційний стан (барабанити пальцями по столу (нетерпіння) тощо); несуть інформацію, що людина спеціально передає адресатові (прикласти палець до губ, похитати головою тощо);

- жести-ілюстратори супроводжують мовлення в комунікативному акті, зображують те, що вже висловлено (рухи, що описують просторові відношення «ось такий», «тут», «там»); імітують описувану дію (різання або згинання предмета) тощо;

- жести-регулятори, які підтримують і регулюють як вербальний, так і невербальний діалог (кивки, закривання і відкривання очей, зміна поз, певним чином орієнтовані рухи тіла тощо).

Доторки теж поділяються на професійні, ритуальні (соціальні); дружні.

- візуальну ідентифікацію маркерів одягу (стилю одягу; семантики кольорів в одязі; зв'язків між стилем, кольором одягу та психічними матрицями відповідних зон тіла (зони голови, шиї, тулуба, генітальної зони, зони ніг));

Манера одягатися може свідчити про професію, матеріальний добробут, психічний стан людини, її ставлення до інших. Одяг може бути обумовлений національною культурою, соціальним статусом людини або певною подією в її житті. Однак сучасна повсякденна культура одягу досить демократична,

схильна до нівелювання у зовнішньому вигляді людей соціальних, національних і гендерних розбіжностей, поєднує різні стилі і тенденції, авангардні і консервативні елементи.

- візуальну графоаналітичну ідентифікацію (особливості заповнення простору паперового аркуша чи іншого матеріалу; просторово-геометричних особливості написання літер; загальні параметри почерку (тобто перцептивні особливості, що пов'язані із загальним стилем писемної комунікації особи); особливості накреслення окремих літер).

**6. Візуальна ідентифікація символізму особистих атрибуцій, об'єктів культури, просторів та середовищ**, а саме:

- особистих прикрас (персні, сережки, намиста, браслети, закладки тощо), в тому числі аксесуари та татуювання;
- об'єктів (продуктів) культури (твори образотворчого мистецтва; скульптурні композиції; відеопродукція);
- особистих та соціальних просторів і середовищ (екстер'єр та інтер'єр житла; технічні засоби; особисті та соціальні простори).

Досліджуються зв'язки між складовими візуальних предметів, що спостерігаються ззовні, та індивідуально/соціально-психологічними, соціально-рольовими (статусними) особливостями, станами і процесами індивідів, що продукують зазначені об'єкти, символи, і створюють візуальні означення просторів та середовищ.

**Тестові діагностичні психотехнології** – це способи отримання психологічної інформації про індивідуально-психологічні особливості співрозмовника, поточний стан його психіки в обмежений термін часу шляхом проведення опитування, аналізу продуктів його діяльності, проєктивних методик. Це важливо для прогнозування поведінкових та емоційних реакцій співрозмовника.

До тестових діагностичних психотехнологій належать:

**Опитування** – це метод збору інформації про досліджуваний об'єкт під час безпосереднього або опосередкованого (по телефону, через перешкоду) спілкування з ним.

Видами опитування є анкетування, інтерв'ю, бесіда.

Бесіда має такі етапи проведення: 1) попередній (попередня підготовка до збирання інформації); 2) вступний (установлення контакту, довірливих взаємин); 3) основний (безпосередній процес здобуття й отримання інформації); 4) завершальний (документальне оформлення результатів).

**Аналіз продуктів діяльності (контент-аналіз)** можливий за наявності об'єктивних (матеріальних або матеріалізованих) наслідків діяльності людини, таких як архівні матеріали, чернеткові записи, аудіо- і відеозаписи, текстові повідомлення, креслення, малюнки, тощо, на основі аналізу яких можна ретроспективно відтворювати закономірності психічної діяльності та психічні властивості цієї людини.

Суттєвою ознакою використання поліцейським під час професійного спілкування **проєктивних методик** є наявність у них невизначених стимулів,

які його співрозмовник повинен сам доповнити, інтерпретувати, продовжити, розвинути тощо. Це значно допомагає у складанні психологічного портрету співрозмовника, адже характер його відповідей зумовлюється особистісними особливостями, які «проектуються» на відповіді.

Проективні методики спрямовані на:

- визначення особливостей конструювання співрозмовником «світу», наявності чи відсутності відхилень в особистісному розвитку, з якими можна співвіднести його дії;

- визначення потреб, неусвідомлених прагнень співрозмовника, особливостей впливу на нього середовища (тлумачаться відповіді співрозмовника щодо взаємодії особистості і середовища, реальних вчинків, подій, ситуацій чи зображень, уявлень про майбутнє);

- виявлення мотивів, потреб, почуттів, характеру і виразності емоційної реакції, типу когнітивних проявів та способу вирішення конфлікту (дозволяє завершення ним речень типу «Я завжди хотів...», «Якби я знову став молодим...», «Майбутнє здається мені...»);

- вивчення експресії співрозмовника (які стимули є найбільш бажаними для нього і переважають над іншими);

- структурування співрозмовником (тобто надання певного змісту) наданому матеріалу дозволяє охарактеризувати його з погляду контактності, домінуючих ставлень до себе та інших, ступеня суб'єктивізму суджень тощо;

- спонтанне висловлювання співрозмовником почуттів та емоцій дозволяє визначити, які особистісні і поведінкові особливості проявляються;

- намальовані співрозмовником зображення предметів, людей, тварин тощо дозволяють визначити його особистісні особливості, нереалізовані потреби, інтенсивність тривоги, стресу.

**Експериментально-орієнтовані діагностичні психотехнології** – це способи отримання психологічної інформації про індивідуально-психологічні особливості співрозмовника шляхом моделювання штучної ситуації, в якій провокується виникнення у нього відповідних психічних ефектів.

## Психотехнології терапевтичного впливу

*Психотехнології терапевтичного впливу як одна із груп сучасних психотехнологій є алгоритмами зовнішньої корекції, перетворення певного сегменту індивідуальної та/або колективної психіки адресата впливу в ситуаціях психологічних утруднень [47].*

Психотехнології терапевтичного впливу нерозривно пов'язані із іншими психотехнологіями та не можуть використовуватись окремо від них [15].

Загальновідомо про терапевтичний вплив слова. У професійному спілкуванні поліцейських Національної поліції слово є важливим «знаряддям» праці. Його терапевтичний вплив спрямовується на поведінкові моделі, мисленнєві схеми, мовні структури, індивідуальне та колективне безсвідоме, ціннісні орієнтації співрозмовника.

Необхідною умовою правильного розуміння співрозмовника є вміння слухати (декодувати та сприймати інформацію) та вміння говорити (подавати інформацію). Оволодінню вмінням говорити відводиться значна роль, однак при цьому вмінню слухати приділяється значно менше увага, хоча у повсякденному житті людина більше слухає, ніж говорить. Загальновідомим є той факт, що 45% часу, який використовується для контактів на роботі і вдома, людина слухає (точніше кажучи, мала б слухати).

Уміння слухати як особистісна якість притаманна не всім людям. Необхідно розрізняти вміння слухати та здатність чути (фізіологічну спроможність). Психологічні процеси, позначені поняттями «слухати» і «чути», суттєво відрізняються: слухати – це означає напружувати орган слуху, а чути – напружувати мозок, концентруючи увагу на словах співрозмовника. Часто буває, що ми не слухаємо через брак часу, контраст нашого емоційного стану зі змістом слів співрозмовника тощо. Слухаючи, можна не чути співрозмовника через те, що свідомість у цей час зайнята іншими думками, або чути лише те, що хочеться почути. Умінню слухати необхідно вчитися.

Психологічним змістом професійного спілкування поліцейських є отримання максимально можливої, достовірної інформації. Існує певний набір тактико-психологічних прийомів, що забезпечують збір необхідної оперативно-службової інформації, і слуханню приділяється значна увага [14; 16; 29; 40].

Зважаючи на поведінку учасників комунікативного процесу розрізняють нерефлексивне слухання, рефлексивне слухання, критичне слухання, емпатійне слухання [30; 31; 42; 56].

### **Психотехніки слухання:**

*Нерефлексивне слухання (умовно-пасивне слухання)* полягає в мінімальному втручанні в мовлення співрозмовника, в умінні уважно мовчати, не зловживаючи зауваженнями.

Проста нейтральна репліка підбадьорює співрозмовника і викликає в нього бажання продовжити розмову. Нейтральні, по суті малозначимі фрази («Так!», «Як це?», «Розумію вас...», «Що?») є тими найпростішими відповідями, які підбадьорюють співрозмовника і викликають у нього бажання

продовжити розмову. Часто, враховуючи позу чи вираз обличчя, використовують так звані «буферні» фрази: «У вас вигляд щасливої людини», «Вас щось хвилює?», «Розумію», «Щось трапилось?», «Приємно це чути».

Нерефлексивне слухання або уміння уважно мовчати, не втручаючись у мову співрозмовника, є доречним при експресивному спілкуванні. Співрозмовник і без того емоційний, збуджений і має труднощі при формулюванні своїх думок. Необхідно також виразити своє розуміння і схвалення його поведінки.

Якщо нерефлексивного слухання недостатньо, необхідно використовувати рефлексивне слухання.

**Рефлексивне слухання («активне слухання»)** необхідне для контролю точності сприйняття почутого (змісту повідомлення).

Уміння слухати рефлексивно передбачає чотири види рефлексивних відповідей, які використовуються комбіновано:

1. *Прояснення* – це звернення до співрозмовника з уточненням, щоб зробити повідомлення більш зрозумілим ( «Чи не повторите ви ще раз?», «Що ви маєте на увазі?», «Я не зрозумів», «Чи не поясните ви це?» тощо).

2. *Перефразування* означає сформулювати ту саму думку інакше, іншими словами, з метою перевірки точності сприйняття інформації. Перефразування можна почати словами: «Як я вас зрозумів, ...», «Іншими словами, ви вважаєте...», «Як я розумію, ви говорите...» тощо.

3. *Відображення почуттів* – сприйняття емоційного стану співрозмовника. Щоб зрозуміти почуття співрозмовника, потрібно звернути увагу на вживані ним слова, що передають почуття (гнів, радість, сум та інші), які є ключовими; спостерігати за невербальними засобами спілкування (вираз обличчя, інтонація, поза, жестикуляція); спробувати зрозуміти загальний контекст спілкування. Східна мудрість говорить: «Слухай, що говорять люди, але розумій, що вони відчувають».

4. *Резюмування* – це висновок щодо основних ідей, почуттів співрозмовника. Формулюється своїми словами, але вступні фрази можуть бути такі: «Те, що ви в даний момент сказали, може означати...», «Вашими основними ідеями, як я зрозумів, є...» тощо.

Рефлексивне слухання має на меті регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності в розумінні партнера.

**Критичне слухання** вимагає від учасника спілкування спочатку аналізу повідомлення, потім – його розуміння. Таке слухання прийнятне під час ділової наради, конференції, дискусії, на яких обговорюються проблеми, думки, ідеї, що стосуються нових проєктів, досвіду тощо. У процесі повідомлення нової інформації критичне слухання непродуктивне, оскільки відторгнення інформації не дає змоги почерпнути з неї цінне.

**Емпатійне слухання** передбачає, що учасник спілкування приділяє більше уваги «зчитуванню» почуттів, а не слів. Таке слухання ефективне, якщо комунікатор викликає у співрозмовника позитивні емоції (радість, сподівання

на краще тощо), та неефективне, якщо провокує негативні емоції (страх, тривогу, розчарування тощо).

Необхідно знати **правила слухання** та вміти невимушено користуватися ними [44; 59]:

1. Проаналізуйте свої звички щодо слухання, сильні і слабкі сторони, характер помилок, що допускаються. Знання своїх звичок щодо слухання – це перший крок до їхнього удосконалення.

2. Сконцентруйтеся на предметі розмови, уникайте «блукання» думок, намагайтеся до мінімуму звести ситуаційні перешкоди (наприклад, телефон).

3. Пам'ятайте: спілкуватись хочуть із уважною, «живою» людиною, а тому уважно слухайте та підтримуйте візуальний контакт зі співрозмовником, але без настирливості або пильного погляду (може сприйнятись як ворожість), та стежте, щоб ваші пози і жести свідчили: ви слухаєте.

4. Будьте спостережливими: стежте за немовними сигналами розмови та прагніть зрозуміти не тільки зміст слів, а й почуття співбесідника – це «бачення» жестів, міміки, змін інтонації голосу, виразу обличчя; вловлювання психологічного і семантичного підтексту, інтуїтивне відчуття того, що людина не може або не хоче вимовити.

5. Використовуйте схвальні реакції стосовно того, хто виражає свою думку. Ваше схвалення допомагає співрозмовнику точніше виразитись, і навпаки, будь-яка негативна реакція з вашого боку може викликати у нього настороженість, почуття непевності, закритість, тому уникайте поспішних висновків, різких, категоричних суджень.

6. Пам'ятайте: відповідальність у спілкуванні спільна, тому що співрозмовники по чергово виступають у ролі слухачів. Вмійте показати співрозмовникові, що ви дійсно слухаєте і розумієте його. Задавайте уточнюючі запитання. Не перебийте співрозмовника без необхідності, ніколи не закінчуйте речення замість нього.

7. З метою кращого розуміння суті інформації, яку ви отримуєте від співрозмовника, та самого співрозмовника, потрібно задати «чарівні» запитання самому собі: «Що він зараз насправді говорить?»; «Що він зараз насправді робить?»; «Що він зараз насправді хоче?»; «Що він зараз насправді чекає?»; «Що він зараз насправді відчуває?».

8. Прислухайтесь до самого себе: ваша заклопотаність та емоційна неврівноваженість можуть заважати слухати співрозмовника, а якщо його мова і поведінка торкнулись ваших почуттів, постарайтеся їх конструктивно виразити і це усуне перешкоди у розмові.

9. Постійно удосконалюйте своє вміння слухати, що з часом трансформується у звичку активно слухати (проявляючи увагу, зацікавленість у процесі спілкування для отримання інформації). Таким чином, у професійному спілкуванні поліцейського для збору необхідної оперативно-службової інформації важливим є вміння активно слухати, що сприяє ефективності вирішенню визначених завдань.

Таким чином, ефективним (результативним) слухання буде тоді, коли ви правильно зрозуміли слова та почуття мовця, зосередилися на проблемі, що обговорюється, усвідомили її, досягли взаєморозуміння зі співрозмовниками.

Терапевтичний вплив слова спрямовується на поточні переживання, поведінкові моделі, мисленнєві схеми, мовні структури, безсвідоме, ціннісні орієнтації об'єкта впливу. Розглянемо їх.

### **Психотехнології роботи з поточними переживаннями**

Поточні переживання співрозмовника представлені в його емоціях, відчуттях (афектах), потребах, потоці свідомості в цілому [5; 25].

Основну увагу слід приділити не бесіді, а діалогу. Важливим є вплив на самосвідомість співрозмовника.

**Діалог** (з грец. Διάλογος – «розмова») – двосторонній обмін інформацією (розмова, спілкування) між двома або більше людьми у вигляді питань та відповідей. У діалозі говоріння і слухання нерозривно пов'язані.

У процесі діалогу поліцейський може відслідковувати різні переживання співрозмовника, а головне – механізми переривання його емоційного стану.

Поліцейський реагує не на те, що говорить співрозмовник, а на ті почуття, що приховуються за ними. Завдання полягає в тому, щоб своїми словами чи діями створити атмосферу, в якій людина могла б усвідомити свої переживання.

Використовуються **психотехніки, що дозволяють зануритися у досвід безпосереднього переживання:**

**Човникова психотехніка.** У відповідь на розповідь правопорушника поліцейський вимовляє: «Ви усвідомлюєте цю пропозицію?» За допомогою такого способу правопорушник переходить від говоріння до слухання, від минулого до сьогодення, до реальної емоції.

Забезпечуючи почергові переходи, поліцейський спрямовує увагу на поточні відчуття і переживання, створює умови для покращення контакту правопорушника з реальністю.

**Психотехніка «Експериментальне перебільшення»** спрямована на розвиток процесів самосвідомості співрозмовника шляхом гіперболізування тілесних, вокальних і інших рухів. Зазвичай це інтенсифікує почуття, пов'язані з тим чи іншим типом поведінки (гучніше повторювати фразу, виразніше робити рух тощо). Вважається, що фізичні симптоми точніше передають відчуття людини, ніж вербальна мова, тому ненавмисні рухи, жести, пози співрозмовника є сигналами важливого змісту.

**Психотехніка афективної амбівалентності** полягає у веденні поліцейським діалогу із правопорушником з точки зору полярних думок. Такий діалог допомагає глибше осмислити правопорушником свої емоції та відчуття, оскільки такий аналіз вчинків дає ключ до розуміння причин невдач і служить гарним уроком на майбутнє.

У момент переживання негативних емоцій звертається увага правопорушника на причини їх походження: а) з'являються природним шляхом з бажань та устремлінь; б) є наслідком вимог, наказів, обов'язку.

При застосуванні вищезазначених психотехнік доцільно дотримуватись таких загальних принципів побудови мовних конструкцій:

1) вживання слова «я» замість «ми», «він», «вони» (дозволяє зробити крок до прийняття відповідальності на себе, а не делегувати її кому-небудь);

2) заміна фрази «не можу» на «не хочу»; «повинен» – на «надаю перевагу», які показують на можливість вибору;

3) з'ясування суті того, що позначається словом «це»;

4) використання звертання замість говоріння про когось;

5) заміна питання «Чому?» на питання «Як?», що дозволяє не зануритись у міркування, а звернутись до почуттів;

6) заміна запитання на твердження (не вибір варіантів відповіді на питання із різних альтернативних тверджень, а висловлення однозначних і чітких тверджень);

7) зняття мінімізації (наприклад: «Ви втомилися» замість «Ви трохи втомилися»).

8) використання теперішнього часу (дотримання принципу «тут і зараз»).

Послабити психічну напругу допоможуть **психотехніки, які передбачають побудову відносин із співрозмовником на основі емпатії, конгруентності** (тобто відповідності емоційних переживань їх усвідомленню, вербальному/невербальному вираженню), **безумовного прийняття**:

**Психотехніка вибору** передбачає надання можливості правопорушнику самому обрати напрям розмови для обговорення проблеми, вибираючи нейтральну репліку як відповідь на першу фразу. Так правопорушник сам вибирає: змінюватись йому, вирішуючи свої проблеми чи ні.

**Психотехніка повторів.** Повторюючи останню репліку правопорушника поліцейський узагальнює сказане, потім після повтореної репліки йде пауза, що спонукає правопорушника продовжувати розповідь і дає йому зрозуміти, що його слухають.

**Психотехніка «метафора»** допомагає правопорушнику зрозуміти «символічний пласт» власної свідомості, а також абстрагуватись від матеріального світу і виразити деякі свої бажання (наприклад, агресивні) в іншій, метафоричній формі.

**Психотехніка «емпатичні відповіді».** Емпатична відповідь – це вербалізація поліцейським світовідчуття і самовідчуття правопорушника. Емпатичні відповіді дають можливість правопорушнику відчувати, що його стан і почуття розуміють.

**Рефлексивна психотехніка** передбачає, що поліцейський як дзеркало, відображає переживання правопорушника, і це дозволяє останньому усвідомити неузгодженість власного досвіду з Я-концепцією, перекинування в Я-концепції.

Використовуючи вищевказані психотехніки, слід врахувати, що безумовне прийняття співрозмовника і позитивне ставлення до нього пов'язане з готовністю до схвалення і віддзеркалення будь-яких його почуттів, що є проявом рольової поведінки, необхідне для встановлення психологічного контакту, і це вимагає щирості поліцейського.

### **Психотехнології роботи**

#### **із умовно-рефлекторними поведінковими моделями (патернами)**

З метою перебудови дезадаптивних стереотипів поведінки правопорушника та обрання ним адаптивних форм поведінки потрібно проаналізувати причини проблеми та шляхи їх вирішення, визначивши, що слугувало стимулом та реакцією [25].

Згідно з теорією соціального научіння, мотивація поведінки людини є наслідком таких первинних спонукань, які є вродженими (це голод, спрага, біль тощо), та вторинних спонукань (гнів, провина, сексуальні переваги, страх, тривожність, потреба в грошах і владі тощо), які можуть бути задоволені. Наприклад, людина стає агресивною, якщо не в змозі досягти своїх цілей або не отримує очікуваних винагород. При цьому блокування або створення перешкод для будь-якої цілеспрямованої поведінки не викликає безпосередньо агресію, а спонукає до неї, що, в свою чергу, полегшує прояв агресивної поведінки.

Чим сильніше спонукання, тим більше підкріплення посилює зв'язок між стимулом і реакцією. Принцип задоволення може бути заміщений принципом підкріплення.

Якщо у репертуарі поведінки людини немає відповідної поведінкової реакції, то її можна набути *шляхом научіння*, тобто через підсилення зв'язку між основним стимулом і відповіддю на нього завдяки використанню підкріплення (це все те, що стимулює до повторення раніше виниклої реакції).

Можливе поступове зниження емоційної сприйнятливості людини до тих чи інших об'єктів або ситуацій завдяки виникненню антагоністичної реакції, яка може бути сформована під час дії тих же стимулів. Найбільшим буде ефект тоді, коли можна досить точно визначити ту ситуацію (або предмет), в якій відбулася фіксація певної емоції.

### **Психотехнології роботи**

#### **із структурами мови та структурами сприйняття мовлення**

Дана модель спілкування ґрунтується на виявленні та використанні стандартів мислення співрозмовника.

Використовуються психотехніки нейролінгвістичного програмування (від грец. *neuron* – нерв і лат. *lingua* – мова; нім. *programieren* – складати програми), які являть собою комплекс технік і операційних принципів (контекстуально залежних переконань).

Початковим та визначальним етапом практичного застосування нейролінгвістичного програмування (далі – НЛП) виступає збирання інформації про співрозмовника (об'єкта впливу), зокрема і визначення його

провідної репрезентативної системи на основі аналізу специфіки вживаних слів; рухів очей; особливостей поведінки (поза; манера говорити; активність рухів, дистанції спілкування тощо).

*Репрезентативна система* (з лат. *representatio* – наочне зображення) – це основний, домінуючий спосіб отримання людиною інформації із зовнішнього світу за допомогою трьох основних систем образів, відчуттів і уявлень: візуальної (зір); аудійної (слух); кінестетичної (м'язові відчуття, смак і нюх).

Виокремлюють три основні модальності, представники яких у процесі осмислення реальності надають перевагу різним операційним категоріям мислення: 1) візуали мислять образами; 2) аудіали кодують інформацію за допомогою слів; 3) кінестетики сприймають світ за допомогою відчуттів [25].

Виділяють ще дигіталів. Дигітали контактують із зовнішнім світом, орієнтуючись на діалог та аналіз.

Репрезентативна система, яку об'єкт впливу частіше активізує в ознаках (сигналах доступу), ніж інші, вважається домінантною.

**Візуали** мають добре розвинену візуальну систему й найчастіше осмислюють світ у зорових образах, люблять ефектний та яскравий образ, схильні до оригінальних і необґрунтованих фантазій та мрій. Їм характерні:

- вживання слів, що акцентують увагу переважно на зорових деталях сприйняття реальності: «бачити», «сфокусувати», «ілюструвати»; «яскравий», «туманний», «виразно» тощо;

- рухи очей (при осмисленні та опрацюванні інформації очі рухаються вліво-вгору або вправо-вгору, а також прямо-вгору або по центру);

- особливості поведінки (багато жестикулюють, ніби створюючи в повітрі зображення того, про що говорять; типова поза – з розправленими плечима; розмовляють швидко та голосно з численними паузами; фрази починають найчастіше із слів «ви» чи «ти»; намагаються дотримуватися такої дистанції, з якої зручніше розгледіти співбесідника).

*Коли візуал не бачить, то він ніби й не чує.* Майже 60% людей у світі належать до візуалів.

**Аудіали** легко знаходять найтонші відмінності у звуках, але можуть не помічати кольорів і не відчувати жодної різниці в запахах. Їм характерні:

- специфіка вживаних слів («говорити», «слухати», «звучати», «кричати», «шепотіти», «замовкнути»; «тональність», «звук»; «тиша»; «пронизливий», «монотонний», «тихий», «дзвінкий» тощо);

- рухи очей (вліво-вбік або вправо-убік, а також вліво-вниз);

- особливості поведінки (малорухливі, мало жестикулюють і схильні відволікатися на навколишні звуки; багато говорять; рідко вживають слово «я», частіше – «ті», «той», «та»; схильні до «телефонної пози» (голова трохи набік, ближче до плеча), під час спілкування переважно дивляться на чоло партнера, сидять з нахилом уперед).

*Для прийняття адекватних рішень аудіалам потрібна звукова інформація.* До аудіалів належить приблизно 20% людей.

**Кінестетики** у сприйнятті світу спираються на свої відчуття (зовнішні відчуття – дотик, температура, вологість, запах, смак чи внутрішні відчуття – емоції й переживання). Цінують комфорт, ретельно дбають про своє тіло, в одязі полюбляють зручність, важко переживають стреси й дискомфортні ситуації. Їм характерні:

- специфіка вживаних слів («відчувати», «хапати», «контактувати», «стискати», «торкатися»; «теплий», «гладенький», «твердий», «важкий», «смачний», «ніжний», «гіркий», «свіжий», «ароматний» тощо);

- рухи очей (під час осмислення інформації їхні очі рухаються вправо-вниз і прямо-вниз);

- особливості поведінки (поза сповнена динаміки руху; плечі й шия спрямовані вперед; увага зосереджена на сюжеті та динаміці подій; схильні зловживати словом «я», мовлення уповільнене, голос часто глухий і низький; під час спілкування прагнуть максимально скоротити дистанцію й бути якомога ближче до партнера, торкатися його руками).

Вони живуть дією, бо для *отримання інформації про світ їм потрібно рухатися, торкатися, куштувати, нюхати тощо*. У світі 20% людей – кінестетики.

**Дигітали** мають репрезентативну систему, основу на внутрішньому аналізі та діалозі. Вони раціоналісти. Їм характерні:

- вживання слів та термінів, полімодальних або невизначених щодо репрезентативних систем: «усвідомлювати», «думати», «знати», «вирішувати», «розуміти», «нагадати», «демонструвати», «пам'ятати», «вірити», «звичайний», «свідомий» тощо);

- особливості поведінки (скута пряма поза, схильність до «телефонної позиції» (одна рука торкається щоки, вказівний палець спрямований до вуха, середній – до носа, а великий – до підборіддя); монотонні інтонації; стримана жестикуляція, намагання тримати співрозмовника на відстані; уникання будь-якого фізичного контакту (дотиків);

*Дигітали мають своєрідну модель сприйняття світу, орієнтовану на сенс, зміст, важливість, функціональність*. Дигіталів приблизно 20-30%.

Таким чином, етап збирання та опрацювання інформації створює умови для переходу до етапу калібрування й підлаштування.

**Психотехніка калібрування** триває протягом усього часу контакту з співрозмовником та допомагає «знайти спільну мову» із співрозмовником. Робота із співрозмовником розпочинається з його калібрування, тобто фіксування його певних станів на невербальному рівні.

**Калібрування** (франц. *calibre* – форма, взірць) – це здатність сприймати зміни поведінки, різні внутрішні стани співрозмовника на основі попереднього спостереження за його зовнішніми невербальними сигналами.

Мета калібрування: за характером та особливостями невербальної поведінки співрозмовника визначити його справжній емоційний стан, реальний (а не озвучений) перебіг думок; уточнити ступінь правдивості висловлювань;

з'ясувати його переконання та цінності, особливості особистого досвіду, мислення; специфіку базової репрезентативної системи.

Ключовими індикаторами станів співрозмовника є:

1) дихання: зміна характеру дихання (частота, глибина, рівномірність) свідчить про певні трансформації стану людини;

2) колір обличчя: різні ділянки обличчя мають свій специфічний колір і відтінок (рожевий, кремовий, коричневий, сірий, зеленуватий, синюватий, жовтий тощо), які залежно від емоцій, почуттів, переживань, настроїв можуть суттєво змінюватися;

3) мікрореакції м'язів: зміна внутрішнього стану зумовлює відповідну реакцію м'язів обличчя у діапазоні напруження – розслаблення, що мимоволі відображає справжні емоції та почуття, які переживаються у цей момент;

4) зміни форми нижньої губи: у більшості випадків людина не здатна свідомо контролювати форму своєї нижньої губи (зміни розміру, кольору, контурів тощо), яка може виказати реальний емоційний стан;

5) звучання (тон) голосу: навіть найменші зміни в голосі співрозмовника (гучності, висоти, ритму, темпу, чіткості, резонансу тощо) свідчать про зміни його внутрішнього стану.

Калібрування може бути пасивне (спостереження за об'єктом) й активне (прямий комунікативний контакт з об'єктом спостереження для отримання додаткової інформації).

Отже, калібрувати – означає постійно уточнювати свої спостереження. Це готує основу для підлаштування.

**Підлаштування** – процес установлення й підтримання ефективного контакту у спілкуванні із співрозмовником шляхом приєднання до його моделі світу, мови, ідеалів, цінностей, справжніх переживань.

Налагодження ефективного контакту в спілкуванні досягається шляхом підлаштування за такими параметрами:

**1. Підлаштування до пози і рухів тіла** (наслідувати руками, головою та тілом: сидіти або стояти в такій самій позі, змінити осанку, схилити голову набік, схрестити руки чи ноги або тримати їх вільно тощо). Підлаштуватися можна слабким порухом кисті до руху руки, рухом голови до руху тіла.

**Перехресне підлаштування** – це використання деяких аналогів поведінки замість безпосереднього відображення.

**2. Підлаштування до голосу** (ключовим є під час телефонної розмови, розмови через перешкоду, коли інші види підлаштування застосувати неможливо) полягає у наслідуванні індивідуальних голосових особливостей співрозмовника, а саме: гучності (голосно/тихо); темпу (швидко/уповільнено); ритму (ритмічно/аритмічно); висоти (високий/низький); тембру (дзвінкий/хрипкий); інтонації (наголошувати на тих самих відчуттях і темах, що й співбесідник); вимови (використовувати слова та вирази співрозмовника).

Цей вид підлаштування потребує значної підготовки та тренувань.

**3. Підлаштування до мови і способу мислення** (означає говорити «однією мовою»), тобто враховувати домінуючу репрезентативну систему

співбесідника, щоб розмовляти з візуалом, аудіалом, кінестетиком «його мовою».

**4. Підлаштування до переконань та цінностей** (робити ставку на універсальні макропереконання і макроцінності («порядність», «об'єктивність», «чесність», «увічливість»)), які допоможуть створити сприятливе підґрунтя для встановлення контакту.

**5. Підлаштування до особистого досвіду** (подібність особистого досвіду або умовна єдність цілей допомагає встановлювати ефективний контакт), наприклад: «Я, як і ви ...», «У нас спільні цілі...» (все як за формулою легендарного Мауглі: «Ми з тобою однієї крові...»).

**6. Підлаштування до дихання** (ґрунтується на імітації дихання співрозмовника) передбачає підлаштування під частоту, глибину та інтенсивність дихання співрозмовника; імітацію його дихання. Якщо дихання співрозмовника дуже часте або дуже уповільнене й копіювати його складно, застосовують «*перехресне приєднання*» до дихання. Його суть: здійснення рухів якою-небудь частиною тіла (наприклад, рукою) та вимовляння всіх фраз у такт дихання співбесідника.

Отже, необхідно поетапно реалізувати спочатку процес калібрування, а відтак – підлаштування. Етап підлаштування сприяє встановленню підсвідомої довіри між співрозмовниками, а також готує (зумовлює) сильнішу, вигіднішу для ініціатора впливу позицію [34; ].

**Приєднання** – це зміна власної поведінки для того, щоб налагодити підсвідомий контакт із співрозмовником.

Є два основні способи приєднання – **віддзеркалення** («повернення» об'єктові впливу його невербальної поведінки) та **відображення** (демонстрація або «повернення» об'єктові впливу його почуттів, які він часто не усвідомлює).

Важливо повторювати основні елементи поведінки іншої людини – цим налагоджується зв'язок між партнерами по спілкуванню. Через деякий час після приєднання адресата можна буде його вести.

**Ведення** – це зміна власної поведінки, стану, що призводить до такої ж зміни у співрозмовника. Процес є аналогічним приєднанню, тільки обернений.

Співрозмовник є досить керованим і піддається впливу, тому важливо спочатку приєднатися – довести його до стану, коли інформація буде сприйматися беззаперечно, а вже потім нав'язувати йому конкретні судження.

Психологічний контакт пронизує всі види професійного спілкування: спілкування слідчого (допит), спілкування оперативного співробітника (оперативний контакт, оперативне спілкування) тощо.

Орієнтація щодо можливості **встановлення психологічного контакту** в правоохоронній діяльності відбувається за допомогою своєрідних (особливо позамовних) ознак у поведінці співрозмовника, відповідно до методики контактної взаємодії, розробленої Л. Б. Філоновим [60].

**Методика контактної взаємодії** включає проходження шести стадій:

1. **Накопичення згоди** (сприяє подоланню психологічних бар'єрів, які утрудняють досягнення взаєморозуміння, викликаютьсторожкість, недовіру, підозрілість тощо).

2. **Пошук спільних або подібних зацікавлень** (формування стану задоволення спілкуванням, створення єдиного психологічного та інформаційного поля).

3. **Визначення принципів та якостей, що пропонуються для спілкування** (відбувається обмін інформацією про індивідуальні принципи та цінності контакторів; усвідомлення очікувань партнера по спілкуванню, формування готовності до прийняття його якостей (почуття гумору, погляди та цінності).

4. **Виявлення якостей, небезпечних для спілкування** (встановлення якостей, які партнер приховує, оцінювання їх значущості; розуміння ситуацій, коли ці якості можуть виявитися).

5. **Індивідуальний вплив та адаптація до партнера** (корекція поведінки партнера щодо небезпечних та негативних якостей; реалізація синхронної комунікативної поведінки, спільний самоконтроль).

6. **Вироблення спільних правил взаємодії** (відбувається побудова довірчих відносин).

Отже, *психологічний контакт* – це стан взаємної готовності до спілкування, що передбачає позитивне ставлення співбесідників один до одного та відсутність бар'єрів спілкування.

**Психотехніка «Моделювання»** (переживати щось, ніби ви стали на місце іншої людини) допомагає фіксувати та аналізувати особливості поведінки та психоемоційного стану співрозмовника:

1. Увійдіть в стан НЕ-знання.

2. Почніть «бачити, але не дивитися», помічаючи мікро-м'язове напруження, яке мимоволі виникає у вашому тілі.

3. Уявіть, що ви входите в об'єкт моделювання, як рука в рукавичку, як ніби ви одягаєте його шкіру на себе. Уявіть, що ви бачите, чуєте і відчуваєте при цьому.

4. Візуалізуйте власні руху, відштовхуючись від мікро-м'язової напруги.

5. Спробуйте робити те ж саме, що робить модель, але не намагайтеся в точності скопіювати зовнішню поведінку людини, відчуйте себе як її модель.

**Психотехніка «Метамодель мови».** Метамодель – це інструмент збору додаткової інформації за допомогою спеціальних питань для відновлення втраченої інформації, або конкретизації чи повернення її до вихідної форми.

Використовуйте особливі уточнюючі питання (метапитання), якщо чуєте у мовленні співрозмовника:

1) неконкретні іменники або займенники («хтось, кудись, колись» тощо).

Наприклад: «Хтось важко працює, а хтось гроші отримує». Метамодельне питання: «Кого саме Ви маєте на увазі?»;

2) неконкретні дієслова (наприклад: «Мене не розуміють». Метамодельне питання: «Як конкретно це проявляється?»);

3) номіналізації (тобто абстрактні слова, зміст яких неможливо описати в категорії «бачу» або «чую», – щастя, радість, захоплення, милосердя, безпека, гуманність тощо, що зумовлюють різне розуміння змісту повідомлення). Наприклад: «У мене великі проблеми». Метамодельне питання: «Які саме проблеми у Вас?».

4) оператори можливості або повинності (фрази «я не можу», «я повинен», «я зобов'язаний», що накладають певні обмеження) за допомогою метамодельних питань стають не настільки необхідними або обов'язковими. Найголовніше питання, яке слід використовувати в цьому випадку: «Що ж таки станеться (або не відбудеться), якщо людина це зробить?». Наприклад: «Я не можу це робити!». Метапитання: «Що тобі заважає?».

5) використання універсальних слів «все», «кожен», «завжди», «ніколи», «весь час» (наприклад: «Ти завжди...»). Метапитання: «Хіба не було жодного випадку, коли...»);

6) використання порівнянь (наприклад: «Мені більше подобається... ». Метапитання: «Більше, ніж що?»);

7) причинно-наслідковий зв'язок (наприклад: «Від ваших слів у мене «розколюється» голова». Метапитання: «Яким чином ви пов'язуєте мої слова з вашим головним болем?»

Метамодельні питання потрібно використовувати, щоб зрозуміти свого співбесідника, коли:

- потрібна більш конкретна інформація, щоб зрозуміти, що насправді співрозмовник має на увазі;
- ви або хтось робить будь-які заяви або твердження;
- вас намагаються в чомусь переконати чи вмовляють щось зробити;
- інтуїція підказує вам необґрунтованість чиїхось доказів.

При правильно заданих метапитаннях можна з'ясувати глибинну суть того, що хоче ваш співрозмовник. Якщо ж це маніпуляція, то ви зможете нейтралізувати її, якщо обман – розвіяти, а якщо відсутність ясності – конкретизувати інформацію.

**Психотехніка «Рефреймінг»** (від англ. *frame* – рамка) – один із способів змінити ставлення людини до події, оцінку ситуації. Традиційно розрізняють два основних види рефреймінгу:

1. *Рефреймінг контексту* (у різних ситуаціях одна і та ж поведінка може виявитися і корисною, і шкідливою, а якщо змінити контекст повідомлення, то змінюється і підхід до змісту).

2. *Рефреймінг змісту* полягає в тому, щоб змінити цінність самого повідомлення (наприклад, якщо людина обманює, значить, у неї є якась мета). Рефреймінг змісту спрямований, в першу чергу, на зміну сприйняття об'єкта впливу, що проявляється в зміщенні смислових акцентів і призводить до виникнення нових відчуттів.

Рефреймінг може бути здійснений ще декількома способами: 1) показ іншого боку; 2) рефреймінг за допомогою «зате ...»; 3) рефреймінг за допомогою оціночних складових слова; 4) робота на контрасті при використанні альтернативного питання «або...».

**Психотехніка «Якоріння».** Метод «якоря» – це метод НЛП, заснований на встановленні та використанні асоціативного зв'язку між певним стимулом та переживаннями людини. Ефект «якоріння» в перемовинах проявляється в схильності людей занадто сильно покладатися на першу частину інформації («якір») при прийнятті рішень, і з'являється упередженість до іншої інформації, що відноситься до «якоря». Суть психотехніки «якоріння» у перемовинах виражається в тому, що «призначається своя ціна» або фіксується перемовна позиція через оголошення цілей. Це призводить до зміщення ходу перемовного процесу від взаємодії і співпраці до одного з видів торгу.

**Психотехніки позитум-підходу** спрямовані на мобілізацію внутрішніх ресурсів правопорушника так, щоб він помічав позитивні зрушення навіть у складній життєвій ситуації:

**Позитивна (ре)інтерпретація** полягає у позитивній реінтерпретації проблем, ситуацій, вчинків, тобто знаходженні в негативному – позитивного, у проблемі – можливості, у кризі – шансу.

**Кроскультурний підхід** надає можливість взаємного навчання та розширення знань і моделей поведінки, передбачає зміну точки зору опонента завдяки погляду ніби очима інших людей.

Слід звернути увагу, що людина надає психотравмуючій ситуації особливого значення (тобто, травмує не ситуація, а те значення, яке ми надаємо їй). Люди можуть часто, звичним їм способом, приписувати різним ситуаціям саме такі значення, які будуть травмуючими (наприклад: якщо я поступлюся, то мене будуть вважати слабким). Найчастіше ми приписуємо те чи інше значення ситуації відповідно до переконань про себе, інших людей або світ, які ми набули завдяки своєму досвіду в дитинстві.

Кроскультурний підхід показує відносність і різноманітність значень, які ми приписуємо подіям в житті, що дозволить нашому співрозмовнику розширити своє бачення ситуації, і, як наслідок, змінити і подолати травмуючі чинники.

**Метафора** містить певне смислове повідомлення, яке надається в алегоричній формі. Це донесення до інших своєї думки та розуміння іншої людини за допомогою використання прислів'я, притчі, байки, анекдоту, казки, легенди, міфу, афоризму. Різновиди метафори: прислів'я, притчі, байки, анекдоти, казки, легенди, міфи, афоризми, історії.

Особливу увагу слід зосередити на використанні історій, зокрема тих, які стверджують існуючі норми, та історій, які піддають сумніву непорушність існуючих норм. Історії виконують функції дзеркала; моделі; опосередкування; збереження досвіду; передачі традицій; посередництва у міжкультурній взаємодії; альтернативної концепції, зміни позиції тощо.

Багатозначність метафори дозволяє індивідуально опосередкувати та прилаштувати її до власної картини світу, знайти власний сенс. Це знижує

почуття дискомфорту та нівелює вплив психологічних бар'єрів та захистів, і, як наслідок, – з'являється можливість подивитись на себе (чи на ситуацію) під іншим кутом, проаналізувати особистісні характеристики та поведінкові прояви, знайти конструктивний вихід з кризової ситуації.

Використання метафор сприятиме компактності спілкування; поживленню мови; висловленню «невимовного», дозволить активно слухати правопорушника, керувати процесом спілкування і підтримувати контакт, а також реінтерпретувати його поведінку.

**Психотехнології роботи  
із переконаннями, неперервними (автоматичними) думками,  
продуктами довільного мислення (потоків свідомості),  
що піддаються зовнішньому аналітичному самоосмисленню**

Суть даних психотехнологій відображає принцип *когніто* (мислення, що пізнає). Це означає, що якість мислення людини визначає комфортність її існування (люди переживають не з приводу того, що сталося, а з приводу того, що вони про це думають, як сприймають події) [18; 20].

У будь-якої людини є *автоматичні думки* – це думки, що виникають у спонтанно, вони є внутрішніми «висловлюваннями» або думкою людини про саму себе. Це своєрідна «система координат» цінностей людини, її стиль життя і світогляд. Деякі автоматичні думки стають неадаптивними (негативними) і зациклюють людину на чомусь негативному, перетворюючись на «розумову жуйку», викликаючи дискомфорт і страждання, які супроводжуються хворобливими емоційними реакціями.

Необхідно:

- 1) виявити неадаптивні автоматичні думки людини, які заважають їй;
- 2) зробити так, щоб людина відмовилася від своєї руйнівної автоматичної думки;
- 3) повністю реконструювати поведінку людини.

Для цього розроблені спеціальні **психотехніки**, які охоплюють: 1) виявлення неадаптивних автоматичних думок; 2) перевірку обґрунтованості неадаптивних автоматичних думок; 3) подальшу когнітивну переробку цих думок.

**Психотехніка виявлення неадаптивних автоматичних думок:**

Виявити неадаптивні автоматичні думки у людини можна шляхом діалогу-розпитування. Якщо під час розпитування виникнуть труднощі, що людина не може згадати ці думки, тоді потрібно шукати негативні візуальні образи. Покрокове виявлення автоматичних думок таке:

*1-й крок:* спонукати людину відстежити свої автоматичні думки, які стоять за хворобливими емоціями і які не усвідомлюються, але керують нею, формуючи поведінку;

*2-й крок:* виявити автоматичні думки і домогтися, щоб людина «чітко описала» їх вголос;

3-й крок: уважно стежити за людиною і виявляти систематичні помилки, які вона робить і які відповідальні за її психологічне порушення, що призводить до втрати здатності пристосовуватися до середовища.

Після виявлення неадаптивних автоматичних думок потрібно знайти відповідь на питання: «Чи дійсно виявлені автоматичні думки реальні і мають місце в житті людини і саме вони є «містком» між травматичною ситуацією і емоційною психопатологічною реакцією?». З'ясовується це шляхом логічного аналізу, або порівнянням думок людини з поведінковими фактами.

Відмова від неадаптивної автоматичної думки може відбутися тільки в тому випадку, коли людина буде дійсно переконана в її безглузді і чітко усвідомить, що вона невірна. Спочатку людина як би дисоціюється від своєї думки, вигукнувши про себе: «Невже я настільки дурний, що стільки років жив з цим?», а потім повністю відмовиться від неї.

Для того, щоб людина змогла відмовитися від автоматичних думок, через які страждала, необхідно використати психотехніки для перевірки обґрунтованості неадаптивності автоматичної думки та її когнітивної переробки, які підбираються індивідуально для кожної людини (можуть використовуватися перемовником як стосовно об'єкта впливу, так і стосовно себе у процесі підготовки) [18]:

**Психотехніка «Перевірка обґрунтованості неадаптивності автоматичної думки шляхом декатастрофізації» (психотехніка «А що буде, якщо...»).** Переглянути можливі наслідки і відповісти на питання: «Настільки вже дійсно катастрофічними будуть наслідки?», тобто «А що буде, якщо ...». Іншими словами, необхідно ставити питання таким чином, щоб людина відчула і зрозуміла «нікчемність» і «дурість» своєї думки.

**Психотехніка «Перевірка обґрунтованості неадаптивності автоматичної думки шляхом втілення її в реальність».** Спонукає людину домагатися спочатку незначних «перемог», а потім поступово переходити до більш значущих. Наприклад, якщо людина перебуває в депресії і страждає від того, що нічого не може робити, що непристосована, то її неадаптивна автоматична думка: «Я нічого не можу». Потрібно давати конкретні завдання, а після виконання давати наступне. Підвищуючи складність завдання, довести людину до повної впевненості, що вона все це може робити.

**Психотехніка «Перевірка обґрунтованості неадаптивності автоматичної думки шляхом порівняння».** Якщо людина, порівнюючи свої досягнення в житті з досягненнями інших людей, говорить про те, що нічого не досягла і її життя марне, потрібно навести приклади, коли люди, нічого не добившись у одній сфері життя, були цілком щасливими, наприклад, в сімейному житті.

**Психотехніка «Перевірка обґрунтованості неадаптивності автоматичної думки шляхом виявлення логічних невідповідностей».** Наочно продемонструвати логічні невідповідності в міркуваннях людини, щоб її неадаптивні думки змінилися на адаптивні.

**Психотехніка «Перевірка обґрунтованості неадаптивності автоматичної думки імагінальним методом».** Запропонувати людині уявити те, що вона, на її власну думку, «ніяк не може зробити» і спробувати зробити це подумки.

**Психотехніка «Перевірка обґрунтованості неадаптивності автоматичної думки методом розігрування ролей».** Після виявлення неадаптивної автоматичної думки потрібно відповідати, критикувати словами цієї особи і тим самим показувати всі її поведінкові «перегини». Це дає змогу людині побачити свою поведінку «зі сторони».

**Психотехніка «Перевірка обґрунтованості неадаптивності автоматичної думки перевизначенням».** Дозволить поглянути на проблему під іншим «кутом» і знайти більш адаптивне пояснення того, що відбувається. Наприклад, неадаптивна автоматична думка: «Мені ніхто не приділяє увагу» переформулюється у більш позитивну: «Мені хочеться, щоб про мене піклувалися, я потребую допомоги».

**Психотехніка «Перевірка обґрунтованості неадаптивності автоматичної думки децентрацією».** Особливо ефективна при корекції відчуття постійного перебування в центрі уваги. Потрібно спостерігати за людьми, коли говорите, і намагатися абсолютно не думати про свої емоції.

**Психотехніки** застосовуються і для **виправлення неадаптивних когніцій** (думок, переконань та умовиводів, що викликають неадекватні емоції), **когнітивних перекручень** (помилки у судженнях під впливом емоцій), усвідомлення правил неадекватної обробки інформації та заміна їх правильними.

**Психотехніка «Обговорення і спростування ірраціональних установок»** полягає у активній дискусії, спростуванні ірраціональних установок правопорушника шляхом доказів, уточнення логічних підстав тощо. Ірраціональні установки абсолютизовані (або догматизовані) та призводять до негативних емоцій, які серйозно перешкоджають досягненню цілей.

Найбільш поширені ірраціональні установки:

– установка **повинності** проявляється у відношенні себе («я повинен іншим»), як повинність інших («мені повинні інші люди»), як вимоги до навколишнього світу («життя повинно бути справедливим»); слова-маркери: повинен (-на), повинні, не повинен (-на), не повинні, обов'язково, будь-що;

– установка **катастрофізації** характеризується гіперболізацією негативного характеру явища або ситуації (слова-маркери: катастрофа, кошмар, жах, кінець світу);

– установка **пророкування негативного майбутнього** проявляється як тенденція вірити своїм конкретним очікуванням як сформульованим вербально, так і як уявним образам (слова-маркери: ... що, якщо ...; а раптом; але ж може бути...);

– установка **максималізму** характеризується підбором для себе й/або інших людей вищих стандартів (навіть якщо ніхто не в змозі їх досягти) і наступне використання їх як еталон для визначення цінності дії, явища або

особистості. Мислення характеризується позицією «все або нічого!» (слова-маркери: по максимуму, тільки на відмінно, на всі 100%);

– *установка дихотомічного мислення* (дослівний переклад «розсічення на дві частини») характеризується схильністю мислити крайностями, наприклад: бездоганний або недосконалий, святий або грішник. Мислення під диктатом подібної установки можна охарактеризувати як «чорно-біле» (слова-маркери: або ... – або ... («або так – чи ні», «або пан, або пропав»);

– *установка персоналізації* виявляє себе як схильність зв'язувати події винятково зі своєю персоною, коли немає ніяких підстав для такого висновку, а також інтерпретувати більшість подій як дотичних до себе (слова-маркери: я, мене, мною, мені);

– *установка надузагальнення* розглядається як формулювання загального правила на основі одного або декількох окремих епізодів, тобто, це не виправдане узагальнення на підставі вибіркової інформації (слова-маркери: всі, ніхто, ніщо, всюди, ніде, ніколи, завжди, вічно, постійно);

– *установка читання думок* формує тенденцію приписувати іншим людям невисловлені вголос судження, думки й конкретні думки (слова-маркери: він (вона) думає, вони думають);

– *оцінна установка* виявляє себе у випадку оцінювання особистості в цілому, а не окремих її рис, якостей, вчинків тощо (слова-маркери: поганий, гарний тощо).

Ірраціональні судження (установки) можна змінювати. Зміна негативного (неадекватного) способу мислення розпочинається з критичного аналізу ірраціональних суджень, заперечення їм та заміни на раціональні судження.

**Щоб визначити ірраціональність переконань,** потрібно задати питання:

– для виявлення алогічності, нереалістичності установок: «Що означає для вас дане переконання?» «Як ви зможете обґрунтувати дане переконання?» «Які факти підтверджують дане переконання?» «Як ви переконаєте інших в істинності даної установки?» «Чому ви дотримуетесь даного переконання?» «Які факти можуть спростовувати дане переконання?»

– для спонування людини до оцінки правомірності своїх побоювань, спрямованих у майбутнє, усвідомлення їхнього справжнього змісту, розуміння їх реального масштабу потрібно задати питання, що дозволяють розглянути найгірші варіанти розвитку подій: «Припустимо, що відбудеться найгірше: що це буде?» «Що трапиться, якщо ...?» «Поясніть, чому це так жахливо?» «Чому це так подіяло на вас?» «Оцініть ймовірність виникнення цього найгіршого варіанта» «Чи можна бути щасливим, якщо ця подія трапиться?»

– для ознайомлення людини з гедоністичними установками, установками обов'язкової реалізації своїх бажань, пояснення їхнього місця в її системі цінностей: «Навіщо вам потрібно обов'язково володіти ...?» «Що ви одержите, якщо досягнете ...?» «Як ви відчуваєте себе, якщо не маєте ...?» «Що для вас означає володіти ...?»

**Психотехніки подальшої когнітивної переробки неадаптивних автоматичних думок.** Наступний щабель подолання негативних думок – заміна їх позитивними.

Для залучення правопорушника до співпраці й розширення сфери його свідомості використовуються **метод сократівського діалогу**. У рамках такого діалогу відбувається обговорення особистого досвіду людини стосовно трьох сфер, у яких може бути знайдений індивідуальний сенс життя: 1) творчість, 2) емоційні переживання, 3) свідоме прийняття тих обставин, які людина не може змінити. Коректуються непослідовні, суперечливі й бездоказові судження правопорушника (у основі даного процесу лежить логічна аргументація).

Під час спілкування запитання слід формулювати таким чином, щоб співрозмовник давав максимальну кількість позитивних відповідей. Це дає змогу підвести співрозмовника до прийняття суджень, які раніше ним не приймалися, були незрозумілими чи невідомими.

### **Психотехнології роботи із безсвідомим<sup>1</sup>**

Використовуються для покращення розуміння та усвідомлення правопорушником причин свого поганого пристосування до реальності, що є наслідком неадекватної інтерпретації відчуттів, потреб і спонукань.

**Психотехніка вільних асоціацій** (вільні асоціації – уявлення, думки, спогади, які виникають спонтанно, без напруги і зосередження) дозволяють співрозмовнику проявити емоції, пов'язані з негативним досвідом минулого.

У ході вільних асоціацій ваше завдання – слухати співрозмовника, стежити за його мовленням, мімікою та, як правило, мовчати, не займаючи ні схвальної, ні критикуючої позиції. Свою інтерпретацію подій слід використовувати лише тоді, коли співрозмовник готовий її прийняти, для допомоги в усвідомленні джерела проблеми, розуміння її суті.

**Психотехніки роботи з опором.** Опір виникає як наслідок потреби правопорушника захистити себе від спогадів про подію та може проявлятися, зокрема, у процесі взаємодії поліцейського і правопорушника як образа, ухиляння від відповіді на запитання, заперечення тощо.

Є такі психотехніки роботи з опором:

– **психотехніка конфронтації** (використовується для демонстрації подвійності поведінки співрозмовника, щоб вказати на те, чого він уникає (наприклад: «Ви хотіли сказати щось важливе, але говорите про якісь дрібниці»);

– **психотехніка прояснення** полягає у чіткому виділенні значущих деталей та має на меті сфокусувати увагу співрозмовника на аналізованому феномені, ретельно відокремивши його від інших, чітко позначити його межі;

– **психотехніка інтерпретації** (з лат. *interpretatio* – роз'яснення, тлумачення) є найважливішою, адже інші психотехніки їй підлегли: вони або

---

<sup>1</sup> Безсвідоме – форма відображення психічного, в якій образ дійсності, відношення до неї суб'єкта не виступають предметом самоаналізу.

ведуть до неї, або роблять її більш ефективною; перетворення неусвідомлених деталей і явищ в усвідомленні);

– **психотехніка пропрацювання** (проводиться після несподіваного повороту у думках та почуттях провопорушника) потребує значних зусиль для подолання опору.

**Психотехніки аналізу переносу.** Правопорушник переносить на поліцейського свої переживання, а поліцейський заохочує це, що підвищує ймовірність усвідомлення правопорушником власних способів переживання, відчуттів та реакцій на значимих людей. Таке усвідомлення відбувається поступово: від вироблення ним суб'єктивної оцінки змісту проблеми – до усвідомлення того, що дозволить не пов'язувати своє життя з будь-якими зовнішніми посередниками (чи то людьми, чи ідеями, чи обставинами). Явище переносу по суті є супротивом пригадуванню.

Використовуються такі технічні прийоми:

– для відслідковування зціплених афектів і імпульсів («Коли і у зв'язку з чим було у Вас це почуття (спонукання?)»);

– для відслідковування об'єктів, що передували переносу («Стосовно кого ви переживали таке почуття в минулому?»).

**Психотехніка роботи із символічною продукцією безсвідомого «Аналіз помилкових дій»** (до помилкових дій відносяться обмовки, описки, помилки, а також забування намірів, імен, назв, переживань тощо). Помилкові дії не випадкові та являють собою психічні акти, в яких можна знайти сенс і намір. Вони виникають в результаті одночасної дії чи протидії протилежних бажань (наприклад: «Я не схильний (замість не «здатний») оцінити заслуги свого поважного попередника» – мовець не бажає визнати заслуги попередника).

**Психотехніка ампліфікації** (від англ. *amplification* – збільшення). За допомогою надмірного перебільшення почуттів і емоцій, драматизації ситуацій, які викликають у людини страх або дискомфорт, можна домогтися, щоб людина більш ясно їх усвідомила. Можна використати порівняльний міфологічний матеріал.

Психотехніка ампліфікації в деякому розумінні протилежна психотехніці вільних асоціацій, тому що не відводить від образу, а дає можливість окреслити широке коло асоціацій навколо нього. Ампліфікацію слід використовувати дуже обережно, враховуючи наявність у співрозмовника інтересу до такого порівняння і слідкуючи за його реакціями.

### **Психотехнології роботи із ціннісними орієнтаціями та смислоутворюючою складовою психіки (світоглядом, цінностями, життєвою спрямованістю)**

Застосовуються психотехніки, спрямовані на подолання проявів неврозу<sup>2</sup> та порушень настрою, спричинених дефіцитом сенсу життя.

---

<sup>2</sup> Невроз – це хвороблива форма реакції нервової системи на травматичні ситуації.

**Психотехніка дазайн-аналізу** (з нім. *dasein* (*da* – «тут», *sein* – «бути», «буття») – це визначення людини не через її риси чи суть, а через спосіб існування, буття «тут». Це означає, що потрібно зрозуміти людину, виходячи з того, як вона сама себе розуміє та як вона існує.

**Психотехніка да-зайн-занурення** (занурення в потік переживань тут-і-тепер-буття) передбачає, що співрозмовника потрібно слухати «філософським» вухом, враховувати власний досвід проживання основних умов людського буття, проявляти емпатію та симпатію.

Зважаючи на те, що прагнення до реалізації людиною сенсу свого життя є вродженою мотиваційною тенденцією, притаманною всім людям, потрібно пам'ятати, що сенс вимагає своєї реалізації.

Перед людиною саме життя ставить питання про сенс її життя. Совість – смисловий орган, інтуїтивна здатність відшукувати єдиний сенс, що криється в кожній ситуації. Совість можливо лише відкрити й актуалізувати.

Для допомоги людині у набутті сенсу життя і розширення сфери її свідомості використовується **метод сократівського діалогу**. У його рамках відбувається обговорення особистого досвіду людини стосовно трьох сфер, у яких може бути знайдений індивідуальний сенс життя: 1) творчості; 2) емоційних хвилювань; 3) свідомого прийняття тих обставин, які людина не може змінити.

У ході сократівського діалогу корелюються непослідовні, суперечливі і бездоказові судження співрозмовника. Потрібно ставити співрозмовнику запитання в такому порядку, щоб відповіді формували зв'язну розповідь, де одна думка впливає з іншої. Такий структурно організований діалог дозволяє утримувати увагу співрозмовника, не дає йому відволіктися та дозволяє дійти істини.

Суть **психотехніки персонального переосмислення життя** полягає в тому, щоб людині, яка втратила сенс життя, продемонструвати те, що вона потрібна комусь іншому. Тобто, сенс свого життя людина набуває через усвідомлення того, що вона потрібна і корисна іншим людям.

**Психотехніка «Парадоксальна інтенція»** побудована на тому, що людина повинна захотіти, щоб здійснили те, чого боїться. При цьому парадоксальна пропозиція повинна бути сформульована за можливості в гумористичній формі. Парадоксальна інтенція – це прагнення зробити навпаки, перевернути намір навпаки; нейтралізація свого тривожного стану шляхом вироблення саркастичного ставлення до своїх симптомів. Потрібно активно використовувати різні прояви гумору.

**Психотехніка «Дерефлексія»** спрямована на зняття у співрозмовника зайвого самоконтролю, роздумів про власні труднощі. Суть дерефлексії полягає в тому, що людина формулює для себе мету: змиритися з ситуацією, що склалася, чи у подібних ситуаціях переключати свою увагу на іншу діяльність. Завдяки цьому ситуація перестає сприйматися як ще одна спроба позбутися від негативу, але розглядається як можливість повноцінного переосмислення життя та реалізація його сенсу.

## Психотехнології роботи із зміненими станами свідомості

Виділяються два типи станів свідомості: *нормальні стани свідомості* та *змінені стани свідомості*.

**Нормальні або звичайні стани свідомості** – це вроджені стани бадьорості, глибокого сну та сновидіння (іноді розрізняють тільки два стани: бадьорість і сон). Людина щоденно переживає ці стани циклічно.

У звичайному стані свідомості людина сприймає себе існуючою у певних межах свого фізичного тіла, сприйняття нею оточуючого світу обмежено через можливості зовнішніх рецепторів (зору, слуху дотику тощо). Коли ж її тілесні самовідчуття на певний час перестають бути помітними, а фокус самототожності свідомості втрачається, то є сенс вести мову про перехід із звичайного стану в змінений стан свідомості [27; 33; 39].

**Змінені стани свідомості** – це якісні зміни в суб'єктивних переживаннях або психологічному функціонуванні від певних генералізованих для даного суб'єкта норм, що відзначаються самою людиною або спостерігачами [47].

Під дією зміненого стану свідомості у людини змінюється її емоційний стан; сприйняття світу; вольовий самоконтроль; самосвідомість та самостійність.

Головна характерна ознака змінених станів свідомості – це системні зміни (відносно нормального стану свідомості) зв'язку змісту переживань з реальним світом (спотворення уявлення зовнішньої реальності або усвідомлення себе у вигляді галюцинацій або ілюзій).

Змінені стани свідомості можуть бути:

– *штучно викликаними* (дією психоактивних речовин (алкоголь, наркотичні препарати, хімічні препарати тощо) або процедур (сенсорна депривація, холотропне дихання тощо);

– *психотехнічно зумовленими* (релігійні обряди, аутогенного тренування (за Й. Шульцем), гіпнотичний транс, медитативні стани). Ступінь навіюваності зумовлюється типом нервової системи, але абсолютно ненавіюваних людей немає;

– *спонтанно виниклими* у звичайних для людини умовах (при значній напрузі, прослуховуванні музики, спортивній грі), або за *незвичайних, але природних обставин* (наприклад, при нормальних пологах), або в *незвичайних і екстремальних умовах* (наприклад, пікові переживання в спорті, враження різної етіології). Короткочасні переживання зміненого стану свідомості характерні для свідомості та психіки здорових людей.

Людина може цілеспрямовано увійти у стан зміненої свідомості з певною метою, або це може бути наслідком впливу на неї ззовні.

Зазначимо, що трансний стан може виникати у природних умовах та внаслідок гіпнотизації. **Транс** (від франц. *trance* – страх, оціпеніння) – це феномен психосоматичного розслаблення внаслідок зосередженої концентрації свідомості на певному об'єкті будь-якого виду сприймання.

У стані гіпнотичного трансу людина добре чує гіпнолога, між ними встановлюється мовний зв'язок (раппорт), однак вона не здатна свідомо оцінити, те, що їй говорять, та контролювати свою поведінку.

Зовнішніми ознаками трансу є суцільне розслаблення м'язів, незначні мимовільні м'язові реакції, розширення зіниць, тривала фіксація погляду, асиметрія обличчя, уповільнення миготливих дій, нерухома постава, глибоке дихання, зниження частоти серцебиття, зниження реакції на навколишні подразники, збліднення чи почервоніння окремих ділянок шкіри, рівний тон ідеомоторних реакцій (спонтанність рухів), часткова втрата чуттєвості шкіри, дискоординація у тілесних рухах.

Трансовий стан не завжди передбачає плавний перехід до сонливості чи глибокого сну: він має місце в процесі виконання монотонних дій, а також у цілком активній діяльності, коли транс виникає раптового внаслідок сильного шоку (наприклад, неочікувана емоційно насичена інформація, сильний біль чи раптова небезпека можуть швидко «виключити»).

Поліцейський, спостерігаючи зовнішні ознаки опонента, що перебуває у зміненому стані свідомості, при спілкуванні з ним дотримується таких принципів:

- 1) ненасильницький спосіб впливу, що визначає діалоговий режим;
- 2) надання можливості зупинки в ході діалогу;
- 3) надання інформації щодо можливих негативних і позитивних наслідків;
- 4) готовність до наміру опонента будь-якої миті припинити діалог.

## Психотехнології нормативного впливу

**Психотехнології нормативного впливу** – це алгоритми впливу на психіку адресата (індивідуального чи групового), з метою спричинення у нього ситуативних психічних ефектів у вигляді поведінкових реакцій, емоційних переживань, формування переконань, мотивів тощо [47].

Нормативний вплив на індивіда пов'язаний із соціальними нормами, адже нормативні вимоги групи оточують людину з раннього дитинства: її вчать дотримуватися групових норм і поважати їх [35; 39]. Соціальні норми – це основні правила, що визначають поведінку людини в суспільстві. Основні види соціальних норм: норми права; норми моралі; норми звичаїв.

**Нормативний психологічний вплив** передбачає таку взаємодію, за якої суб'єкт впливу скеровує процеси трансформації психіки об'єкта впливу (індивіда або групи) відповідно до цільової програми впливу.

Цільова програма нормативного психологічного впливу може бути побудована з використанням попередньо отриманої діагностичної інформації.

Ця програма повинна містити обов'язковий етап спричинення активності об'єкта впливу (від нього очікується активність та авансується певний психічний суверенітет, а суб'єкт впливу розраховує на алгоритмізацію результатів впливу, у якому контролює відбір стимулів). Вплив відбувається, доки об'єкт впливу продовжує зберігати банк зарезервованих автоматизмів і не здійснює перетворення власної психічної реальності.

Психотехнології нормативного впливу обов'язково повинні відповідати трьом вимогам:

- 1) усвідомлення адресатом впливу факту застосування щодо нього психотехнології;
- 2) зворотність психічного стану, який спричинений дією агента впливу; екологічність;
- 3) психологічна безпечність технології в застосуванні.

Якщо психотехнологія впливу, що застосовується, не відповідає вищезазначеним вимогам, то її можна віднести до розряду *маніпулятивних*.

У правоохоронній діяльності найбільше поширення отримали **методи впливу, які засновані на вербальних засобах**: інформування; роз'яснення; переконання; навіювання.

**Метод інформування** – це спосіб викладу інформації з метою повідомлення співрозмовнику фактів і висновків, необхідних для спонукання його до певних дій. Це такий варіант подачі інформації, за якого увага не фіксується на завданні психологічно впливати на людину (відсутнє у явному вигляді спонукання до чого-небудь, спроба змінити точку зору).

Цей метод можна використовувати для спонукання особи до добровільної відмови від здійснення правопорушення.

**Метод роз'яснення** застосовується для розуміння об'єктом впливу суті питання, що розглядається. Роз'яснення ведеться чіткою, ясною мовою, короткими фразами і може бути: інструктивним (для запам'ятовування почутої

інформації); оповідальним (факти у вигляді живої розповіді спонукають слухача до відповідних висновків); розсудливим (запитання і логічні міркування підводять співрозмовника до потрібних висновків); проблемним (інформація подається так, щоб наштотувати співрозмовника до відповіді на поставлені запитання).

**Метод переконання** – це свідомо аргументований вплив на іншу людину або групу людей, що має своєю метою змінити їхнє судження, ставлення, намір або рішення. Переконуючий вплив розуміється переважно як інтелектуальний психологічний вплив, заснований на передачі логічно побудованої інформації, що має на меті добровільне її прийняття як спонукальний мотив діяльності.

Тобто, при переконанні досягається не просто сприйняття інформації, а внутрішня згода з нею. Необхідність критичного освоєння, свідомого прийняття або неприйняття інформації, яка поступає зовні, припускає високий рівень інтелектуального розвитку об'єкта впливу.

У професійному спілкуванні поліцейських переконуючий вплив досягається за допомогою аргументації (тобто, висловлення й обговорення доводів на користь пропонованого рішення (позиції), з метою формування або зміни ставлення людини до даного рішення або позиції).

Переконуючий вплив, як правило, охоплює вплив джерела інформації; вплив змісту інформації; вплив ситуації інформування. У переконуючому впливові застосовуються *техніки аргументації, техніки контраргументації* [4].

**Техніка аргументації** полягає у спеціальному підборі й використанні логічних доказів з метою переконливого доведення істинності певного положення.

Ядром аргументації, її глибинною суттю є **доказ** – це логічний прийом (операція), що обґрунтовує істинність будь-якого судження за допомогою інших логічно пов'язаних з ним суджень, істинність яких вже встановлена.

Докази при переконанні будуються за логічними законами тотожності, протиріччя, виключеного третього та достатньої підстави.

Доказ буде ефективнішим, якщо ґрунтовно опирається на факти. Щоб спростувати одну ідею, слід довести іншу. У процесі спростування здійснюється критика певних поглядів співрозмовника з руйнуванням старих і формуванням нових установок, тому обов'язково потрібно стимулювати співрозмовника шляхом словесного схвалення, підтримки ходу його думок і дій.

Сила аргументу – в силі потреби, яка буде задоволена, тому потрібно враховувати «особистий інтерес» правопорушника.

Аргументи повинні відповідати дійсності; мати зв'язок з тезою; включати «особистий інтерес» правопорушника; відповідати індивідуальним цінностям. Врахуйте:

– люди легше приймуть вашу позицію, якщо до вас у них емоційно позитивне ставлення, симпатія (повага) і, навпаки, важче сприймуть (відкинуть) вашу позицію, якщо відчувають емоційно негативне ставлення, антипатію;

– для одержання згоди співрозмовника щодо висловлюваної ідеї, необхідно одночасно впливати на дві сфери його психіки: раціональну (аргументувати) і на ірраціональну (формулювати позитивну установку щодо вас, виникнення симпатії, привертаючи співрозмовника до себе). Однак навіть якщо людина вас зрозуміла, то це не означає, що вона погодилася з вами.

– щоби переконати людину прийняти певну точку зору, слід звертатися до її системи цінностей, домогтися того, щоб вона прийняла певний погляд на ситуацію і ввела б його до своєї системи цінностей;

– переконлива аргументація передбачає наявність трьох компонентів: аргумент, підтримка, приклад.

Таким чином, аргументація досягає цієї мети в тому випадку, якщо правопорушник: *сприйняв; зрозумів; прийняв тезу поліцейського.*

Поширені **риторичні методи аргументування**:

1) *фундаментальний метод* (знайомство співрозмовника із фактами, що є основою ваших доказів);

2) *метод протиріччя* (загострення уваги на протиріччях у словах співрозмовника);

3) *метод образного порівняння (наочності)* – доказам надати яскравості, образності, наочності, для чого можна використовувати малюнки, схеми, символи тощо;

4) *метод «так, ... але ...»* (використовується, якщо співрозмовник ставиться до теми розмови з деяким упередженням). Визнаючи докази, можна погоджуватись із однією їх стороною, вказуючи на іншу: «Ви праві, але чи враховуєте, що ...?»;

5) *метод «шматків»* (поділ монологу співрозмовника на частини такими фразами: «Точно», «Це сумнівно», «Тут можуть бути різні точки зору»);

6) *метод «бумеранга»* (дає можливість використовувати слова співрозмовника проти нього самого);

7) *метод ігнорування* (цінність і значення викладеного співрозмовником факту можна з успіхом проігнорувати: тимчасово відкласти, не обговорювати якийсь аргумент, якщо він не може бути прийнятий чи заперечений);

8) *метод виведення* (поступова суб'єктивна зміна суті справи);

9) *метод видимої підтримки* (використовується проти опонента та вимагає особливо ретельної підготовки). Вислухавши докази співрозмовника навести нові докази на користь його рішення, а потім – навести рішення і докази на свою користь, які спростовують всі докази опонента.

10) *метод акцентування* (робити акценти на тих висновках, доказах, які цікавлять одного із співрозмовників);

**Психотехніки аргументації:**

**Психотехніка позитивних відповідей Сократа.** Послідовний доказ запропонованого поліцейським вирішення проблеми або завдання. Кожен крок доказу починається зі слів: «Чи згодні ви з тим, що ...». Якщо правопорушник відповідає ствердно, даний крок можна вважати пройденим і переходити до наступного. Якщо він відповідає негативно, то потрібно продовжувати зі

словами: «Вибачте, я не зовсім вдало сформулював питання. Чи згодні ви з тим, що ... ». Продовжується доти, доки правопорушник не погодиться з усіма кроками доказу та із запропонованим рішенням в цілому.

**Психотехніка двосторонньої аргументації.** Відкрите пред'явлення як сильних, так і слабких сторін пропонованого рішення, що дає змогу правопорушнику зрозуміти, що поліцейський сам бачить обмеження цього рішення. Надання правопорушнику можливості самому зважити аргументи «за» і «проти». Дана психотехніка застосовується лише стосовно до високоінтелектуальних партнерів по спілкуванню.

**Психотехніка перелицювання аргументів.** Завдяки доказам суть для правопорушника змінюється аж до протилежної.

Аргументація буде конструктивною за таких умов:

1. Поліцейський повинен чітко усвідомлювати мету аргументації й відкрито її сформулювати об'єкту впливу («Я зараз спробую переконати вас у перевагах моєї пропозиції», «Я, усе таки, постараюся вас переконати...»).

2. Аргументації поліцейського повинна передувати згода адресата впливу його вислухати («Чи згодні ви вислухати мої аргументи...?»).

3. Аргументацію доцільно проводити в стані «емоційного штилю» адресата впливу, чому передує попередня робота з формування стану психологічного комфорту.

4. Не можна бути переконливим взагалі, однак можна бути переконливим для когось конкретно. Переконливість виникає в процесі взаємодії з конкретною людиною, враховуючи логіку цієї взаємодії.

**Контраргументація** – це система висловлювань та доказів, побудована на основі аналізу та пошуку протиріч в аргументах співрозмовника, з метою формування або зміни його ставлення до проблеми, що обговорюється.

Поширені такі **методи контраргументації**:

1) *метод перелицювання аргументів партнера* (простежування ходу рішення проблеми або завдання, запропонованої партнером, разом з ним до тих пір, поки не буде знайдено протиріччя, яке свідчить про справедливість протилежних висновків);

2) *метод розгортання аргументації* (пред'явлення нових, раніше не відомих партнеру аргументів, але після того, коли проведена робота з уже висунутими аргументами партнера, інакше нові аргументи просто не будуть почуті);

3) *метод поділу аргументів* (поділ аргументів співрозмовника на правильні, сумнівні, помилкові і обговорення їх за формулою:

– «Я згоден з вами в тому, що ...» (далі відтворюється відповідний аргумент);

– «Правда, я вже менш впевнений, що ...» або «Не можу позбутися від деякого сумніву в тому, що ...» (далі відтворюється сумнівний аргумент);

– «Ну, а стосовно (далі йде помилковий аргумент), то, на жаль, ... (далі йде спростування за допомогою методу позитивних відповідей, перелицювання або розгортання аргументації).

При здійсненні переконуючого впливу має значення: *хто, що, як, кому* передає.

**ХТО?** Суб'єкт впливу повинен відповідати таким вимогам: авторитетний, компетентний, упевнений та здатний відстоювати свої погляди, привабливий (наявні фізична чарівність та «ефект схожості» з об'єктом впливу).

**ЩО?** Вибір між раціональним чи емоційним повідомленням залежить від об'єкта впливу: високоосвічені та зацікавлені люди сприйнятливі до раціональних аргументів, а до емоційних аргументів – менш освічені та байдужі люди; повідомлення більш переконливе, якщо асоціюється з позитивними почуттями або апелює до негативних емоцій, пробуджує страх.

**ЯК?** Образно подаючи інформацію; без перебільшення важливості та складності проблеми; спонукаючи до активних переживань, а не до пасивного сприйняття; здійснюючи особистий вплив; використовуючи різні способи подачі інформації (повідомлення у даний момент; відеозапис, аудіозапис, роздруківку (найкраща включеність об'єкта впливу та запам'ятовування ним інформації); стимуляцію мислення об'єкта впливу (сильне повідомлення стає більш переконливим); використовуючи риторичні запитання, повторення одного й того ж повідомлення у різних варіантах.

**КОМУ?** Важливо врахувати характеристики об'єкта впливу: ступінь самооцінки; вік людини (підлітки більшою мірою піддаються навіюванню, ніж дорослі); психічний і фізичний стан правопорушника, потерпілого чи свідка у момент переконуючого впливу (втомлені люди піддаються більшою мірою навіюванню, ніж люди з хорошим самопочуттям); свій авторитет (створює додатковий елемент впливу на джерела інформації). Ефект навіювання підвищується, якщо поліцейський враховує ці характеристики. Переконливість вербального повідомлення зростає, якщо вдається яким-небудь чином відволікти увагу аудиторії настільки, щоб придушити можливе заперечення (досягається або яскравими зоровими образами, або високою швидкістю мови, або елементарним відволіканням).

Потрібно звернути увагу, що переконуючий вплив доцільно здійснювати **у таких випадках:**

- коли об'єкт впливу здатний сприйняти інформацію;
- коли об'єкт впливу психологічно готовий погодитися з вашою думкою;
- коли об'єкт впливу здатний зіставляти різні точки зору, аналізувати систему аргументації (вплив ефективний за умови, що людина здатна зрозуміти й оцінити те, що їй говорять);
- якщо логіка мислення суб'єкта впливу, його аргументація схожі з мисленням об'єкта впливу (важливо врахувати національно-психологічні особливості об'єкта, соціальні, національно-релігійні, культурні фактори, що обумовлюють сприйняття змісту повідомлення);
- якщо є час переконувати (зміни у сфері раціонального мислення об'єкта впливу потребують зіставлення й обмірковування фактів, а на це потрібен час).

**Умови підвищення ефективності переконання:** уміння встановити контакт, викликати довіру; витримка, терпіння й такт; уміння доводити,

роз'яснювати, спростовувати; подача нових ідей так, щоби вони асоціювалися з уже засвоєними; особиста переконаність, щирість; забезпечення однакового розуміння термінів, понять і виразів, які використовують сторони; врахування індивідуальних і вікових особливостей того, хто переконує, та психологічних особливостей малої групи.

**Навіювання (сугестія)** – вплив на психіку людини за допомогою мови. Навіювання як різновид соціальної психічної взаємодії між людьми розраховане на некритичне сприйняття тієї інформації, що передається.

**Метод навіювання** (може використовуватись і стосовно потерпілого, свідка) розрахований на підпорядкування об'єкта впливу законним вимогам поліцейського, який здійснює навіювання.

На відміну від переконання цей метод допускає некритичне сприйняття повідомлюваної інформації та застосовується у випадках, коли звернення до раціонального мислення непотрібне або небажане. Навіювання стає негативним, шкідливим для особистості тільки тоді, коли застосовується з антигуманною метою.

Навіювання буває *прямим і непрямим*.

**Пряме навіювання** може бути імперативне чи мотивуване.

**Імперативне навіювання** робиться наказовим, емоційно-насиченим тоном, що не допускає сумнівів. Здійснюється у вигляді коротких, зрозумілих фраз із повторенням ключових слів, висловів, які підкріплюються й підсилюються невербальними сигналами. Це є стресовим видом впливу на людину.

**Мотивуване навіювання** включається в текст у вигляді елементів роз'яснення й переконання. Здійснюється спокійним тоном у вигляді м'яких, заспокійливих фраз, які зазвичай повторюються кілька разів, що впливає на емоції, установки й мотиви поведінки співрозмовника.

**Непряме навіювання** характеризується або неясністю мети для співрозмовника, або відсутністю прямої спрямованості на того, хто є дійсним об'єктом впливу. При цьому зміст непрямого навіювання включається у повідомлювану інформацію в схованому, замаскованому вигляді й характеризується неусвідомленістю, непомітністю, мимовільністю її засвоєння об'єктом впливу (наприклад, у вигляді розкриття факту, опису якого-небудь випадку, вчиненого іншими, наведення прикладу тощо).

**Умови, які підвищують навіюваність об'єкта впливу:**

– *емоційна уява* (у стані емоційної напруги людина здатна «розвинути уяву»; сильні емоції звужують критичне усвідомлення дійсності й затримують свідомість у межах прищепленої програми дій чи сприйняття);

- *психологічна установка* – готовність сприйняти навіювання. Установка знижує критичне ставлення до дійсності, диктує характер сприйняття навіть усупереч здоровому глузду й реальності.

- *конформність* (проявляється в несвідомому, пасивному наслідуванні соціального мікросередовища, копіюванні уявлень, емоцій, вчинків, сприйняття; проявляється й у співпереживанні).

## Маніпулятивні психотехнології

*Маніпулятивні психотехнології – це алгоритми цілеспрямованого психологічного впливу на психіку адресата (індивідуального чи колективного) на рівні ідей, установок, стереотипів, поведінкових програм тощо, що спричиняють порушення мисленнєвої діяльності, емоційної рівноваги, збалансованості мотиваційної сфери та вольових регуляторів активності, трансформації ціннісних ієрархій та змушують функціонувати (повністю або ж частково) в бажаному для маніпулятора напрямі [47].*

**Маніпуляція** – це: 1) психологічний вплив, 2) засіб досягнення власних цілей, 3) прагнення отримати односторонній вигаш, 4) гра на слабкостях [9].

**Маніпуляція** – це вид психологічного впливу, майстерне виконання якого веде до прихованого спонукання виникнення у іншої людини намірів, які не збігаються з її актуально існуючими бажаннями.

Головною диференційною ознакою при розрізненні таких різновидів комунікативного впливу як маніпуляція і навіювання, є мета впливу. Мету впливу можна визначити з позицій маніпулятора (суб'єкта), який в результаті отримує свою вигоду, наносячи шкоду об'єкту впливу. Інші ознаки характерні обом різновидам комунікативного впливу.

### **Основні ознаки маніпулятивного впливу:**

1) *приховування маніпулятивного впливу;*

2) *оперування інформацією, а саме:*

– спотворення інформації (тобто така передача повідомлення, при якій неправильно тлумачиться його сенс; при цьому спотворення може статися випадково, в силу різних збоїв в системі інформування, некомпетентності «передавачів» або «одержувачів» інформації, і навмисно, в інтересах будь-якої особи або групи осіб). Спотворення інформації варіює від відвертої брехні до часткових деформацій, таких як підтасовування фактів або зміщення семантичного поля поняття;

– приховування інформації (часткове висвітлення чи вибіркова подача матеріалу, замовчування – приховування певних тем);

– момент подачі інформації (часто відіграє вирішальну роль у тому, щоб зміст, що повідомляється, був сприйнятий необхідним його відправнику чином);

– підпорогова подача інформації (наприклад: зміна музичної теми у фонограмі в момент, коли диктор подає матеріал, на який необхідно звернути увагу). Мимовільна реакція глядачів на зміну фону підвищує пропускну здатність також і смислового каналу.

– секретність (це легальний спосіб приховування інформації);

– перевантаження адресатів повідомлення за якимось параметром (затрати на отримання інформації, її переробку; ціну її зберігання), в результаті чого користувач змушений відмовитися від претендування на таку інформацію;

3) *ступінь і засоби примусу, застосування сили* (це прояв сильної чи слабкої позицій у міжособистісному спілкуванні);

4) *мішені впливу* (зазвичай обираються спонукання, які повинні діяти безвідмовно: потреба в безпеці, в їжі, в почутті спільності тощо; а також обирають універсальні спонукання до активності: гордість, прагнення до задоволення, комфорту, бажання мати сімейний затишок, просування по службі, популярність, які є цілком доступними та зрозумілими цінностями для більшості людей).

5) *роботоподібність, машиноподібність адресата впливу* (люди – об'єкти маніпулятивної обробки, перетворюються на маріонеток, керованих за допомогою «ниточок» маніпуляторами, які використовують «готові до вживання» програми стереотипної поведінки (стереотипів масової свідомості, індивідуальних звичок) та прагнуть уніфікувати способи мислення, оцінки та реагування великих мас людей).

Маніпулятивна майстерність реалізується на стадіях підготовки та безпосередньої маніпуляції [9; 12; 21; 51]. На підготовчій стадії здійснюються такі маніпулятивні процедури:

1. ***Вибір мішеней впливу*** відповідно до намірів маніпулятора. Мішенями впливу є: потреби, інтереси, схильності; світогляд, переконання, вірування; знання про світ речей, про людей, явища і відносини; спосіб мислення, стиль поведінки, звички, уміння, навички, кваліфікація; психічні стани, почуття та емоції. Вибору мішеней впливу передують збір інформації про адресата впливу.

2. ***Контекстуальне оформлення*** (організація умов впливу таким чином, щоб забезпечити успіх маніпуляції). Підбір умов взаємодії, під час якої відбуватиметься маніпулятивний вплив, дозволяє підвищити ймовірність виникнення у адресата впливу певних реакцій, забезпечити вплив без перешкод, створити умови для підвищення сугестивності.

На стадії безпосередньої маніпуляції здійснюються такі маніпулятивні процедури:

1. ***Встановлення контакту*** (уміння увійти в контакт і утримувати його). Встановлення контакту як таке зовсім не є маніпулятивним прийомом. Маніпуляція починається тоді, коли встановлення контакту використовується для формування довіри, яку потім буде використано в маніпулятивних цілях. Маніпулятор прагне створити про себе сприятливе враження, стимулює симпатію, формує ситуацію відвертості.

Особливий вид контакту становить *приєднання* (до рухів, пози, жестів, міміки; провідної репрезентативної системи; емоційного стану; намірів, інтересів, поглядів, дій партнера по спілкуванню).

Міжособистісна взаємодія передбачає встановлення контакту (тілесного, зорового, слухового, емоційного, предметного, особистісного, духовного).

Тілесний контакт може варіювати від легких доторків і погладжувальних до бурхливих обіймів і поцілунків. Зоровий і слуховий види сенсорного контакту регулюють встановлення контакту: помітити чи «не помітити», звернути увагу тощо. Особлива роль належить контакту очей.

Суть емоційного контакту полягає у співпереживанні, сприйнятті емоцій партнера, а операційного – у розумінні сенсу роботи, яку здійснює інша людина, та подання їй ефективного зворотного зв'язку про це.

Предметний контакт дозволяє зрозуміти зміст повідомлення, вкладений у слова чи дії, на які вказує співбесідник.

Особистісний рівень контакту полягає у розумінні індивідуального сенсу, вкладеного у ставлення людини до теми, думки, вчинку тощо.

Духовний контакт оснований на об'єднанні високих сенсів і цінностей.

З моменту встановлення контакту між сторонами, що спілкуються, складається психологічний простір взаємодії.

**2. Управління психологічним простором взаємодії та інформаційно-силове забезпечення** дозволяють маніпулятору впливати на події у відповідності зі своїми задумами. Початковим моментом управління процесом взаємодії з боку одного з партнерів виступає *ініціатива*.

*Прибудова* відображає взаємне привернення партнерів по спілкуванню. Маніпулятор намагається прилаштуватися найбільш зручним чином для цілей маніпуляції. При маніпуляції відбувається таємне проникнення маніпулятора на чужу територію, тобто на територію об'єкта впливу.

*Територія взаємодії* сприймається людиною на таких рівнях: фізичному (мій кабінет, мій робочий стіл, мій автомобіль тощо); емоційному (мої почуття, мій настрій, моя реакція тощо); операційному (моя робота, мій стиль діяльності); предметному (мої думки, мій рід занять тощо); особистісному (все те, що особистісно значимо).

При маніпуляції також відбувається постійне порушення *дистанції взаємодії* (віддаленості партнерів один від одного, яка обумовлюється наявністю міжособистісних перешкод на шляху їх зближення) аж до скорочення дистанції між маніпулятором і об'єктом впливу до максимально можливого мінімуму.

Найважливішою характеристикою маніпулятивного впливу є наявність *рівнів впливу*: явного («легенда», «міф», що маскує істинні наміри) та прихованого (ретельно приховуються від об'єкта впливу факт впливу на нього, його мета). Без маскування маніпулятивного наміру маніпуляція не відбудеться.

*Динаміка впливу* охоплює темп спілкування, паузи, атмосферу. Темп взаємодії при маніпуляції нав'язується адресату (стрімкий темп мотивується терміновістю вчинення дії, прийняття рішення; невиправдано уповільнений темп проковує адресата впливу на певні дії). Велике значення при маніпуляції мають паузи.

Тонкість маніпулятивного впливу значною мірою залежить від майстерності маніпулятора у використанні засобів комунікації – як вербальних, так і невербальних. У маніпулятивних цілях можуть бути використані всі ті ж технічні прийоми, що і в неманіпулятивних цілях.

Інформаційно-силове забезпечення задіюється завдяки силі як перевазі одного партнера над іншим за якимось параметром взаємодії та інформаційному оформленню взаємодії. Використовуються такі сили:

– *власні сили*: статусні (рольова позиція, посада, вік); ділові якості (кваліфікація, здібності, знання);

– *залучені сили*: опора на силу конкретних третіх осіб; на силу узагальнених «інших», на загальні вимоги (норми поведінки, традиції, цінності, мораль тощо);

– *процесуальні сили* (переваги, які беруться з самого процесу взаємодії з партнером): темп, паузи, ініціатива; опора на хороші відносини, обігрування ворожнечі, недовіри тощо; домовленості.

На рівні інформаційного оформлення відбувається організація простору взаємодії, отримання доступу до мішеней впливу, вчинення психологічного тиску, програмування тощо.

3. *Механізми впливу*, які реалізують маніпулятивний вплив (утримання контакту, психічний автоматизм, мотиваційне забезпечення).

Засоби психологічного маніпулятивного впливу – це докладання зусиль з боку відправника впливу. З точки зору технології нічого більше зробити не можна – далі енергія впливу повинна працювати сама, від маніпулятора нічого вже не залежить. Можна вплинути на характер проходження енергії впливу за допомогою інших засобів впливу, однак провести енергію не можна.

*Утримання контакту* (граючи, з одного боку, на різних інтересах і потребах адресата, а з іншого, на побоюваннях, несвободі або нерозторопності, маніпулятор може досить тривалий час утримувати адресата в межах своїх можливостей впливати на нього).

Актуалізація такого структурно-динамічного утворення як *психічний автоматизм* з високою ймовірністю призводить до стандартного результату, це своєрідні «важелі передачі», завдяки яким енергія бажання (впливу) маніпулятора перетворюється на енергію прагнення (або дії) адресата. Іншими словами, це «струни», на яких грає маніпулятор.

Психічні автоматизми є типовими схемами поведінки, природними для більшості людей. Вони забезпечують швидке та фіксоване, визначене маніпулятором переміщення енергії його впливу до необхідних сфер внутрішнього світу адресата. Забезпечення енергією цих процесів шляхом використання спонукальної сили у мотивів, до яких в даний момент є доступ.

*Мотиваційне забезпечення* досягається завдяки таким способам спонукування (засоби мотиваційного підключення/переключення), що управляють мотиваційними уподобаннями людини:

– *пряма актуалізація необхідного мотиву* (відбувається у відповідь на появу подразників, релевантних цьому мотиву) використовується у складі цілісного комплексу заходів: для маскування основного впливу, відволікання уваги на другорядні елементи ситуації, приведення адресата в необхідний маніпулятору фоновий стан. Однак, актуалізувати можна лише те, що вже є у внутрішньому світі адресата.

– *просте обумовлення* (метод формування або модифікації поведінки) – це перенесення спонукальної сили якого-небудь мотиву на дії, до яких раніше цей мотив не спонукав;

– мотиваційне опосередкування:

а) зміщення спонукальної сили мотиву на мету дії, особливості умов, знаки, символи тощо;

б) зміна спонукальної сили одного з конкуруючих мотивів шляхом зміни його цінності або зміни цінності його досягнення;

в) управління процесом актуалізації мотиву і зміни його спонукальної сили (досягається шляхом зміни оцінки вірогідності досягнення бажаного результату самим адресатом впливу, або способом приведення адресата впливу до умовиводу, що вихід із складної проблемної ситуації заздалегідь відомий).

Механізм маніпулятивного впливу містить підбір автоматизмів, їх комбінування, довільне поєднання, мотиваційне «склеювання», з'єднання.

**Види маніпулятивних механізмів** (відповідно до засобів психологічного впливу і характеристик внутрішньо особистісних процесів):

**1. Маніпуляція образами** – це маніпулювання на рівні окремих образів сприйняття та перцептивних процесів, адже образи мають сильний потенціал психологічного впливу. Механізм такого впливу заснований на асоціації між образом і релевантною йому потребою, устремлінням чи мотиваційною установкою.

**2. Конвенційна маніпуляція** – це маніпулювання через соціальні схематизми: сценарії, правила, норми.

**3. Операційно-предметна маніпуляція** – це маніпулювання через операційні схеми діяльності, звички, навички, стереотипії та інші інерційні регулятори діяльності.

**4. Експлуатація особистості** – це маніпуляція на рівні простих та комплексних форм мислення (понять, суджень, умовиводів, теорій, когнітивних схем) та мисленневих операцій (аналізу, синтезу, індуктивно-дедуктивних операцій, абстрагування тощо).

Глибинна суть маніпулятивного наміру полягає у прагненні перекласти відповідальність за дії на адресата, в той час як вигреш дістається маніпулятору.

**5. Маніпуляція духовністю** – це маніпуляція на рівні цінностей, сенсів, світогляду та інших складових, що включені до сфери смислоутворення особи або соціальної групи (життєві смисли, цінності).

Кожен маніпулятивний механізм можна описати за такою схемою:

а) основний діючий агент (це те, що запускає роботу психічних механізмів);

б) способи спонукування (засоби мотиваційного переключення (підключення));

в) мішені впливу (психічні структури, зміна яких забезпечує досягнення маніпулятором бажаної мети);

г) психічні автоматизми, які задіяні в даному виді спонукування («струни», на яких грає маніпулятор).

Опис маніпулятивних механізмів за цією схемою поданий у таблиці 4.

## Характеристика маніпулятивних механізмів

Види маніпулятивних механізмів		Засоби впливу			
		Основний діючий агент	Способи спонукання	Мішені впливу	Психічні автоматизми
Маніпуляція образами		образ	пряма актуалізація мотиву, спокушання, провокація, пробудження інтересу	бажання, інтереси	міжмодальні асоціації, релевантність образу мотиву, який є мішенню впливу
Конвенційна маніпуляція		соціальні схематизми (сценарії, правила, норми)	створення мозаїки різноманітних ключових подразників, які визначають особливості ситуації спілкування	готові зразки поведінки	соціально задані та індивідуально засвоєні програми життя, прийняті людиною сценарії поведінки, особистісні уявлення про необхідне
Операційно-предметна маніпуляція	операційно-орієнтований вплив	операційні схеми діяльності; їх інерція, звички, логіка виконання дій	поштовх, надання прискорення, розгін, впрацювання, звикання	способи поведінки, структура діяльності	інерція, прагнення до завершення
	орієнтований на умовивід вплив	когнітивна схема, внутрішня логіка задачі, стандартний умовивід	натяк; постановка задачі; імітація процесу вирішення проблеми	пізнавальні процеси, когнітивні установки	керований умовивід, зняття когнітивного дисонансу
Експлуатація особистості		вчинок, прийняття рішення	актуалізація внутрішньоособистісного конфлікту, імітація процесу прийняття рішення	мотиваційні структури	прийняття відповідальності за вистражданий у сумнівах вибір
Маніпуляція духовністю		пошук сенсу	актуалізація існуючих смислів та цінностей; підштовхування до смислової дестабілізації та переоцінки цінностей; імітація процесу пошуку смислу	відношення між мотивами, сенси	звичні для даної конкретної людини способи впоратися із смисловою дезорієнтацією і заповнення смислового вакууму

Більшість виділених механізмів взаємодіють між собою, в одних випадках посилюючи ефективність маніпуляції, в інших – послаблюючи, а через їх переплетення викликають труднощі при розрізненні їх між собою.

Розгортання дії механізмів, що реалізують маніпулятивний вплив, такий:

1. *Приєднання до внутрішнього світу адресата.* Реалізується лише тоді, коли структура ситуації (проблеми) схожа за своїми характеристиками з відповідною частиною внутрішнього світу адресата впливу. Маніпулятор може змоделювати (зімітувати) таку схожість, щоб актуалізувати мішень впливу адресата.

2. *Задіювання психічних автоматизмів,* що забезпечують переміщення енергії впливу маніпулятора до необхідних областей внутрішнього світу адресата.

3. *Підключення енергії* цих процесів шляхом запозичення *спонукальної сили у мотивів,* до яких в даний момент є доступ.

4. *Присвоєння*, тобто ототожнення адресатом маніпулятивного впливу «Я» маніпулятора зі своєю активністю, прийняття чужого бажання за своє, присвоєння психічним процесам статусу «мого». Кінцева спрямованість маніпулятивного впливу визначається прагненням маніпулятора перекласти відповідальність за скоєне на свою жертву. Ця обставина визначає негативне ставлення до маніпуляції, безпомилкове вгадування у ній руйнівного початку.

Отже, успішність маніпулятивного впливу значно залежить від того, наскільки широкий арсенал засобів психологічного впливу використовується маніпулятором і наскільки він гнучкий під час їх використання.

**Маніпулятивні прийоми** умовно поділяються на такі групи: організаційно-процедурні; психологічні; логічні; мовні психотехніки [9; 50].

**Організаційно-процедурні прийоми маніпуляції** пов'язані із створенням певних умов, попередньої організацією і специфічним здійсненням процедури міжособистісної взаємодії. Використання таких прийомів ускладнюють процес обговорення для об'єктів маніпулятивного впливу і, відповідно, полегшують його для суб'єкта, який організовує маніпуляцію.

До організаційно-процедурних прийомів маніпуляції відносять:

– *дозування вихідної інформаційної бази* (матеріали, необхідні для обговорення не надаються вчасно або даються вибірково);

– *надлишкове інформування* – це зворотній варіант до вищезазначеного (передбачає підготовку багатьох пропозицій, рішень, зіставлення яких в процесі обговорення виявляється практично неможливим);

– *управління процесом обговорення* (може бути припинене обговорення актуальної теми або в ключові моменти обговорення припиняється чи переходять до розгляду іншої теми);

– *обмеження в техніці проведення обговорення* (при використанні цього прийому обходяться небажані факти, питання, доводи);

– *реферування* (коротке переформулювання питань, пропозицій, аргументів, в процесі якого відбувається зміщення акцентів у бажаний бік).

**Маніпулятивні прийоми психологічного характеру** або психологічні прийоми – це неприпустимі з точки зору моральності психологічні прийоми, в яких кінцева мета маніпулятивного впливу (одержання односторонньої вигоди) досягається зміною психологічного стану партнера по спілкуванню. Вони засновані на психологічному впливі з метою введення в стан роздратування, грі на його почуттях самолюбства, сорому, використанні проявів і найтонших особливостей психіки людини. У результаті такого впливу об'єкт впливу частково втрачає здатність тверезо міркувати і починає реагувати на подразники автоматично, тобто підпорядковується психологічному впливу.

**Логічні (або логіко-психологічні) прийоми маніпулятивного впливу** побудовані на свідомому порушенні маніпулятором основних законів і правил формальної логіки або ж, навпаки, на їх вмілому використанні в цілях маніпуляції недостатньо обізнаним партнером.

Основними логіко-психологічними прийомами є:

– «*порочне коло*» (будь-яка думка доводиться за допомогою її переформулювання);

– «*неповне спростування*» (піддається жорсткій критиці найбільш уразливе твердження) використовується, коли пропонують дати однозначну відповідь на питання, що вимагає розгорнутої відповіді, і коли однозначність може призвести до неправильного розуміння суті проблеми;

– «*багато питань*» (з однієї теми опонентові задають відразу кілька різних або несумісних питань);

– «*постулювання істини*» (висновок, твердження робиться без жодного доказу як зрозуміле для всіх).

**Мовні психотехніки** часто застосовуються у процесі маніпуляції, в основі них лежать словесні трюки, замасковані під міркування. Мова маніпулятора містить пропозиції, що провокують певні поведінкові реакції, ніщо не висловлюється в наказовому порядку.

Знання поліцейським прийомів маніпулювання психікою дозволить йому протистояти незаконним вторгненням у психіку (у підсвідомість) та забезпечити себе від подібного вторгнення, тобто захиститись від маніпулювання.

**Психологічний захист від маніпулювання** – це ухилення від маніпулятивного впливу, що загрожує з боку маніпулятора [6].

Першою дією в психологічному захисті є *усвідомлення самого факту маніпуляції* (доки маніпулятивність впливу не усвідомлюється, доти не здійснюються захисні дії, а як тільки усвідомлюється, то включаються базові захисні механізми). Наступне і найважливіше завдання поліцейського – це *не дозволити маніпулювати собою*.

Психологічний захист від маніпулювання може бути активним або пасивним. **У ситуаціях пасивного захисту від маніпулювання** важливо не поспішати з рішенням, проявити витримку та самовладання, щоб утриматися від спонтанних дій, на які очікує маніпулятор [13; 28; 51].

Основні способи збереження самовладання:

– *мовчазне розглядання* (тобто, фіксування уваги не на слухових, а на зорових відчуттях) полягає у детальному розгляданні обличчя співрозмовника-маніпулятора, немов для подальшого малювання його портрета з пам'яті; у мовчазному та дуже уважному погляді на нього, однак без неприязні або іронії; у намаганні під час умисних пауз у розмові роздивитися якнайбільше деталей навколо спірозмовника.

– *зайняття позиції спостерігача* (оцінювання ситуації ніби згори (або збоку) досягається шляхом використання таких моделей візуалізації як трансформація масштабів, корегування тональності та яскравості, експериментування з глибиною візуального сприйняття;

– *витримка паузи* допоможе швидше заспокоїтися, зосередитися, знайти належну відповідь, якщо маніпулятор щось запропонував. Варто скористатися паузою і подумки дати собі відповіді на запитання: «Чи потрібно

мені саме це?»; «Чи потрібно мені це саме зараз?»; «Чи потрібно мені саме це такою ціною?»; «Чи потрібно це саме мені?».

Універсальними і досить специфічними прийомами захисту від маніпуляції є:

– *непередбачуваність* (якщо людина непередбачувана, то невразлива і маніпулятору важко до неї підлаштуватися). До непередбачуваної поведінки найбільше схильні люди самодостатні, упевнені в собі, з високою самооцінкою. Вони розкуті, спонтанні, природні, адекватні ситуацій; винахідливі, спритні, не губляться у складних ситуаціях.

– *затримка автоматичних реакцій* (діяти обережніше, ніж зазвичай, витратити більше часу на прийняття рішення). Позитивний результат цього прийому полягає в тому, що з'являється можливість задати уточнюючі питання, відтягнути момент прийняття рішення, знайти нові підходи. Затримка автоматичних реакцій також може сприяти появі сумнівів, вагань у маніпулятора.

Таким чином, пасивний психологічний захист від маніпулювання сприяє зниженню емоційного напруження та зменшенню агресивності позиції маніпулятора, дозволяє виграти час для аналізу ситуації й прийняття оптимальних рішень.

*Активний психологічний захист від маніпулювання* часто становить логічне продовження пасивного психологічного захисту та проходить у своєму розвитку три етапи: *аналіз* (установлення факту маніпуляції; оцінювання ситуації; усвідомлення змісту маніпуляції); *підготовка* (встановлення контролю за емоціями; відновлення силового балансу стосунків); *дія* (викриття факту маніпуляції та розкриття її суті; контрманіпуляція) [51].

*Активні способи захисту від маніпулювання* припускають:

– установки на руйнування технологічних елементів впливу на адресата (спирається на дезавування поведінки маніпулятора). Здійснюється таким чином: з інтонаціями недовіри попросити співрозмовника уточнити якесь питання, задати запитання про цілі його розповіді тощо;

– установки на використання маніпуляцій у своїх інтересах (продовжити маніпуляцію, яку розпочав маніпулятор, але вже під своїм контролем і в своїх інтересах, або вжити власну маніпуляцію). Важливо, щоб ефект відповідав інтересам адресата.

Універсальні **способи захисту від маніпуляцій**: відвернути об'єкт маніпуляції від власних інтересів; збити з пантелику; отримати вигоду, використовуючи перекручену реакцію. Слід чітко і твердо зберігати у свідомості свої головні інтереси, залишатися на позиціях реальності в сприйнятті своїх пріоритетів, встановлених на певну перспективу, усвідомлювати різницю між справжніми зобов'язаннями на користь інтересів співрозмовника і порожніми обіцянками йому.

## Спецтехнології

**Спецтехнології** – це алгоритми впливу на психіку адресата (індивідуального чи колективного), що передбачають довготривалі ефекти у вигляді блокування/руйнування психічних підсистем самоусвідомлення і саморегуляції особи (соціальної групи), та/або повне чи часткове руйнування органічних структур нервової системи особи із наслідками її повної чи часткової дезадаптації (неврозу, психозу, пограничного стану) [47].

Спецтехнології не застосовуються в перемовній діяльності поліцейськими Національної поліції України, проте потребують теоретичного ознайомлення з ними задля розпізнавання їх в діях різних національних та міжнародних організацій та установ (зокрема, тоталітарних релігійних сект).

Спецтехнології ще називають технологіями психологічного узалежнення та психодеструкції.

**Психологічне узалежнення** (залежність) – це набута гостра потреба здійснювати якісь дії або вживати якісь речовини; розглядається фізіологічна і психічна залежність.

**Психодеструкція** (від грец. *psyché* – душа, лат. *destructio* – руйнування) – процес порушення або руйнування структур психіки людини.

Функції людської психіки (когнітивна, регуляторна та комунікативна) проявляються у таких феноменах як цілепокладання, антиципація, прийняття рішень, прогнозування, планування, програмування і самоконтроль в нерозривній єдності. Під впливом спецтехнологій людська психіка не здатна якісно виконувати дані функції.

До **спецтехнологій** можна віднести: 1) технології програмування психіки; 2) технології зомбування; 3) технології психодеструкції (алгоритми *руйнування* психіки адресата з використанням психофізичних, фармакологічних, хірургічних, інших непсихологічних засобів (пси-генераторів, лоботомії тощо).

**Програмування психіки** призводить до формування стану довготривалого психічного узалежнення через *блокування* психічних підсистем самоусвідомлення і саморегуляції людини.

Процес програмування психіки особи/соціальної групи містить три послідовні етапи: «промивання мозку» (очищення пам'яті від раніше сприйнятого, формування байдужого ставлення до минулого і майбутнього); «кодування» (активний вплив на психіку); «закріплення» (контроль над змістом свідомості та зовнішніх джерел інформації).

До технологій програмування психіки відносяться:

**Модифікація поведінки** ґрунтується на утворенні в психіці адресата тимчасових нервових зв'язків (рефлексів) між небажаною поведінкою та суб'єктивно-неприємним переживанням, що спричиняється больовими, електричними, хімічними та іншими подразниками. У проєктах так званої «модифікації поведінки» застосовувалися електротерапія, хіміотерапія, психохірургія, аверсивна терапія (від лат. *aversatio* – відраза), система

заохочення/покарання або інші форми та засоби зміни настрою, поведінки або психічного стану індивіда (групи людей).

Подразники, що викликають у людини вкрай неприємні, але не небезпечні для життя відчуття (електрошок, біль, фрустрація потреб) пред'являються в часовому поєднанні з подразниками, що провокують неприйнятну (таку, що підлягає загальмовуванню) поведінку. Згідно із схемою класичного обумовлювання, подразник, що запускає неприйнятну поведінку, пов'язується з аверсивним подразником і насичується неприємними афектами.

**Підсвідоме програмування** використовує терапевтичні гіпнотехніки психоаналізу (Его-регресія та ідентифікація) та техніки НЛП (підлаштування) задля програмування психіки адреса впливу.

Адресата впливу призводять до стану *регресії* (характерні часткове зниження адаптації, саморегуляції та самоконтролю). Підсвідомому програмуванню із використанням Его-регресії передують стан розслаблення, після якого відбувається саморозкриття і «вивертання» назовні підсвідомих комплексів адресата впливу у формі різних зізнань та супутніх їм емоційних переживань. Під дією *ідентифікації* адресат впливу уподібнює себе об'єкту, який спричиняє страх; починає неусвідомлено наслідувати зразки та ідеали, що дозволяє йому подолати власну слабкість та почуття неповноцінності.

Відповідно до моделі **програмування у віртуальному просторі** (у штучно створеному середовищі (наприклад, секта, релігійна організація тощо) відбувається психічне переформатування особи і соціальне народження її нової ідентичності. Застосовуються такі фактори тотального перепрограмування свідомості:

- 1) регулюється спілкування та контролюється допуск до інформації;
- 2) використовується містичне маніпулювання (спеціально підлаштованій («спонтанній») ситуації надається смисл, вигідний маніпуляторам);
- 3) пропагується жорсткий поділ світу на чистий/нечистий, гарний/поганий;
- 4) вимагається безперервна сповідь та інтимні зізнання для знищення «кордонів особи» та підтримання почуття провини;
- 5) проголошується своя догма як абсолютна, повна та вічна істина;
- 6) використовується спеціально створений мовний словник (наповнений культовим смислом) для усунення основи для самостійного та критичного мислення;
- 7) проголошується доктрина вище за особу (доктрина більш реальна і істинна, ніж особа та її індивідуальний досвід);
- 8) проголошується поділ існування (члени групи мають право на життя та існування, решта – ні, тобто пропагується лозунг «мета виправдовує будь-які засоби»).

Отже, програмування психіки іншої людини здійснюється з метою прихованого спонукання до здійснення певних дій завдяки використанню ненасильницького/насильницького *звернення до її віри (переконання)* або *модифікація її поведінки* без усвідомленої згоди або за індукованої згоди цієї

людини. Однак навіть після такого психопрограмування людина здатна повернутися до нормального життя, якщо вона формувалась у звичайній соціальній обстановці, що дає всі підстави для ефективної допомоги жертвам деструктивних культів.

**Зомбування особи/соціальної групи** призводить до формування стану довготривалого психічного узалежнення через *руйнування* психічних підсистем самоусвідомлення і саморегуляції людини.

Процес зомбування включає деякий алгоритм-мінімум, що складається з таких етапів: *досягнення раппорту* (контакту із безсвідомим) адресата впливу; *провокування неоптимального психічного стану, афекту* (найчастіше страху, емоційного захоплення, гніву): «жертва» символічно вмирає; *етап «реанімації»* (закодовану жертву виводять до усвідомлення того, що з нею відбулася психологічна трансформація); жертві *пропонується «допомога»* у вигляді наставництва, співробітництва, окремих «безкорисних» послуг тощо; *етап встановлення якоря-активатора*.

Зомбування призводить до таких **деструктивних психічних наслідків**:

*Фармакотоксичне зомбування з використанням інгумації* (щодо потенційної жертви використовуються токсини тваринного або рослинного походження у поєднанні з її похованням та «реанімацією») призводить до руйнування більшої частини кори великих півкуль жертви, тому вона не спроможна мислити, а здатна лише виконувати накази та діяти за рахунок інстинктів.

*Фармакотоксичне зомбування з використанням делірійних та змінених, стресово-перехідних станів свідомості* (жертву піддають гіпнозу або вводять в трансний стан перед введенням токсину) призводить до значного руйнування центральної нервової системи жертви, а тому повного узалежнення волі і свідомості немає.

*Шокове зомбування з використанням афективно-стресових станів в надзвичайних умовах* (психічне узалежнення жертви через впровадження програми нав'язливого страху, проводиться з похованням чи без нього) не призводить до руйнування фізіологічних структур центральної нервової системи особистості, однак унеможлиблює саморегуляцію поведінки і свідомості. Деструктивні психічні наслідки піддаються коригуванню через відповідні заходи депрограмування та медико-соціальної реабілітації (за допомогою фахової психіатричної та психологічно-консультаційної допомоги як на базі державних медичних закладів, так і організацій приватної форми власності).

*Ціннісно-інфляційному зомбуванню з реімпринтингом* супутні різні форми соціально-етичного ритуального «знищення» особи із подальшим вольовим нав'язуванням їй програми агента впливу.

## ПІСЛЯМОВА

Світова перемовна практика засвідчує доцільність використання поліцейськими перемовин із правопорушниками у превентивних цілях.

Перемовини із правопорушниками дозволяють поліцейським здійснювати правомірний психологічний вплив на них і є одним найефективніших способів конструктивного вирішення конфліктних ситуацій.

Актуальною потребою сьогодення є оволодіння поліцейськими Національної поліції України сучасними психотехнологіями ведення перемовин. Цей процес передбачає формування у поліцейських необхідних професійно важливих якостей; оволодіння прийомами експрес-діагностики актуальних психічних станів і особистісних властивостей; формування навичок ведення перемовин і здійснення правомірного психологічного впливу; практичного відпрацювання вмінь і навичок у модельованих і реальних умовах.

Ефективність ведення перемовин зумовлюється майстерністю комплексної оцінки ситуації, умінням знайти і використовувати несподівані, переконливі аргументи, проявити психологічну гнучкість, здатність до швидкого коригування позиції. Від того, як почнеться перемовний процес, багато в чому залежить не тільки його динаміка, а успішність реалізації.

Неможливо надати універсальний рецепт для усіх потенційно можливих ситуацій – успіх у кінцевому результаті буде визначатися низкою чинників: детальністю розробленої технології, рівнем підготовки фахівця, його професійними та особистісними якостями тощо. Ніколи немає гарантій, що правопорушник відмовиться від протиправних намірів, але при грамотному веденні перемовин можна ухвалити взаємовигідне рішення, найбільш прийнятне в даній ситуації, чи виграти час для аналізу ситуації й підготовки спецоперації зі звільнення заручників.

Методичні рекомендації не претендують на вичерпний опис психотехнологій ведення перемовин із правопорушниками. Дана праця покликана налаштувати поліцейських, які беруть участь у перемовному процесі, на здійснення ретельно спланованих, психологічно грамотних дій, а також звернути увагу на важливість спеціалізованого професійного навчання поліцейських, з метою набуття ними необхідних навичок та розвитку перемовної компетентності.

Загалом кожен поліцейський повинен вміти швидко визначити можливі варіанти своєї поведінки та вести перемовини, спираючись на необхідний мінімум знань, компетенцій, що забезпечують ефективно їх ведення.

Підготовку осіб, що беруть участь в перемовинах із правопорушниками, необхідно проводити диференційовано, комплексно і послідовно.

Психологічна підготовка повинна включати:

по-перше, загальну психологічну підготовку (формування базисних соціально-етичних якостей, професійних цілей і цінностей культури, що передбачає вміння вирішувати професійні завдання з урахуванням їх психологічних аспектів, повагу до людини, орієнтацію на розуміння її

психології, прагнення до наукового вивчення психологічних аспектів життєвих ситуацій);

по-друге, професійну (спеціальну) психологічну підготовку (розвиток і тренування якостей, необхідних для перемовної діяльності);

по-третє – самоосвіту.

Постійний професійний саморозвиток та самовдосконалення шляхом професійного навчання та самоосвіти дозволять вам майстерно оволодіти психотехнологіями ведення перемовин із правопорушниками.

Сподіваємося, що також у нагоді вам стануть дані методичні рекомендації.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Конституція України *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. С. 141. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення : 10.04.2020).
2. Про Національну поліцію України : Закон України від 2015 року № 580-VIII. *Відомості Верховної Ради*. 2015. № 40–41. С. 379. URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/580-19/page> (дата звернення : 20.07.2020).
3. 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 : наказ МВС України від 06.02.2019 № 88 URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0348-19> (дата звернення : 14.03.2020).
4. Галустьян О. А., Захаренко Л. М. П'ятикрокова модель професійного переконання (поради поліцейським). *Сучасний стан психологічного забезпечення професійної діяльності сил охорони правопорядку* : мат-ли Всеукр. наук.-практ. конференції (Харків, 29 верес. 2017 р). Харків : Нац. академія НГУ, 2017. С. 16–19.
5. Гарькавец С. А. Психология невербального общения : учебн. пособие. Северодонецк : Изд-во «Петит», 2015. 214 с.
6. Грачев Г. В., Мельник И. К. Манипулирование личностью : организация, способы и технологии информационно-психологического воздействия / Г. В. Грачев, И. К. Мельник. Москва : ИФРАН, 1999. 230 с. URL : <http://www.evartist.narod.ru/text3/72.htm> (дата звернення : 03.07.2019).
7. Давидова О. В. Проблема профайлінгу в переговорах з особами, які захопили заручників. *Юридична психологія*. 2017. № 1 (20). С. 111–121.
8. Давидова О. В. Сучасні психологічні технології в системі компетенцій майбутнього психолога. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності Національної поліції та закладів вищої освіти МВС України*: мат-ли II наук.-практ. круглого столу (м. Київ, 24 квіт. 2020.). Київ : НАВС, 2020. С. 50–52.
9. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. Москва : ЧеРо, 1997. 344 с.
10. Дубова І. О. Психологічна готовність працівників правоохоронних органів до проведення переговорів з правопорушниками : зміст і структура. *Проблеми людини : науковий збірник НДІ*, 2000. Т. 17. С. 377–385.
11. Захаренко Л. М. Зміст та особливості використання візуально-аналітичних діагностичних психотехнологій. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності Національної поліції та закладів вищої освіти МВС України*: мат-ли II наук.-практ. круглого столу (Київ, 24 квіт. 2020). Київ : НАВС, 2020. С. 57–60.
12. Захаренко Л. М. Механізм дії маніпулятивного впливу. *Сучасні проблеми забезпечення національної безпеки держави* : тези III Міжнар. наук.-

практ. конференції (Київ, 26 листоп. 2020 р.). Київ : Інститут УДО України КНУ імені Тараса Шевченка, 2020. С. 306–308.

13. Захаренко Л. М. Пасивний психологічний захист як спосіб протидії маніпулятивному впливу. *Реалізація державної антикорупційної політики в міжнародному вимірі* : мат-ли V Міжнар. наук.-практ. конфер. (Київ, 9-10 груд. 2020 р.). : у 2 ч. Київ: Нац. акад. внутр. справ, 2020. Ч. 2. С. 95–98.

14. Захаренко Л. М. Психотехнології нормативного впливу у діяльності правоохоронних органів. *Актуальні проблеми психологічного забезпечення службової діяльності правоохоронних органів* : зб-к тез Міжнар. наук.-практ. конфер. (Київ, 30 жовт. 2020 р.). Київ : ДНДІ МВС України, 2020. С. 165–167.

15. Захаренко Л. М. Терапевтичні психотехнології у професійній діяльності перемовників. *Розвиток науки і техніки : проблеми та перспективи* : зб-к тез Всеукр. наук.-практ. інтернет-конфер. з нагоди відзначення Дня науки–2020 в Україні (Київ, 21 травня 2020 р.). Київ : ДНДІ МВС України, 2020. С. 426–428.

16. Ірхін Ю. Б. Психологічна підготовка працівників оперативних підрозділів : навч. посіб. Київ : РВЦ КНУВС, ДП «Друкарня МВС», 2007. 93 с.

17. Казміренко Л. І., Андросюк В. Г., Абрамян В. Ц. Психологічне забезпечення діяльності працівників міліції під час проведення масових спортивних заходів : навч. посібник. Чернівці: Вид-во «Наші книги», 2010. 64 с.

18. Калошин В. Ф. Раціонально-емотивна терапія : теорія та практика. *Практична психологія та соціальна робота*. № 4. 2010. С. 71–76.

19. Крашеніннікова Т. В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції : навч. посібник. Дніпро: Адверта, 2017. 107 с.

20. Лобанов А. П. Когнитивная психология : учеб. для студ. вузов. Минск : Новое знание, 2014. 376 с.

21. Лукасевич О. А., Титар Ю. В. Маніпулятивні прийоми : особливості використання у міжособистісному спілкуванні. *Проблеми сучасної психології* : зб-к наукових праць. № 2 (12). 2017. С. 114–119.

22. Матієнко Т. В. Психологічні засади ведення переговорів поліцейськими в екстремальних умовах служби. *Держава та регіони. Серія : Право*. 2020. № 1 (67). Т. 2. С. 187–192.

23. Методи та прийоми цілеспрямованого психологічного впливу при оперативному опитуванні : метод. рек. / О. М. Цільмак, В. Д. Берназ, С. М. Мельник та ін. Одеса : РВВ ОЮІ ХНУВС, 2007. 71 с.

24. Морозов А. В. Психология влияния : хрестоматия / А. В. Морозов. Санкт-Петербург. : Питер, 2000. 512 с.

25. Мушкевич М. І., Чагарна С. Є. Основи психотерапії : навч. посіб-к / за ред. М. І. Мушкевич. Вид. 3-тє. Луцьк : Вежа-Друк, 2017. 420 с.

26. Олешкевич В. П. Психотехнический анализ и психотехническая психология. *Психология и психотехника*, 2012, № 7, С. 73–79.

27. Особливості професійного спілкування патрульних поліцейських з різними категоріями осіб : метод. рекомендації / О. А. Галустьян, Л. М. Захаренко, Т. І. Юрченко-Шеховцова. Київ, 2017. 39 с.

28. Остапенко Г. Маніпулятивні технології як загроза у соціальнокомунікативних інтернет-практиках студентської молоді. *Вісник Книжкової палати*. 2012. № 12. С. 1–5.

29. Охріменко І. М., Кудря В. В. Роль спеціальних психологічних знань у підготовці працівників оперативних підрозділів органів внутрішніх справ *Науковий вісник НАВС*. Київ : НАВС, 2012. Вип. 4 (83), С. 193–201.

30. Пам'ятка працівника Національної поліції України : інф.-довід. матеріал / Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О., Посохова Я. С. МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. 52 с.

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

32. Професійна психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів органів внутрішніх справ : навч.-метод. комплекс. / за ред. Я. Ю. Кондратьєва. Київ : МВС України. НАВСУ, 2002. 19 с.

33. Професійно-психологічна готовність поліцейського до службової діяльності : науково-практичний посібник / за ред. В. О. Криволапчука. Київ : ДНДІ МВС України, 2017. 180 с

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

35. Психология воздействия: методические указания : метод. указания / сост. Т. Б. Кабанова-Климина. Ярославль : ЯрГУ, 2004 . 34 с. URL : <https://ruscont.ru/efd/206561/> (дата звернення: 04.05.2020).

36. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції : навч.-метод. посіб. Ч. I *Професійно-психологічна підготовка працівників оперативних підрозділів.* / Д. О. Александров, В. Г. Андросюк та ін. Київ : Національна академія внутрішніх справ України, 2003. 124 с.

37. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції : навч.-метод. посібн. Ч. II. *Психологічне забезпечення діяльності працівників ОВС в екстремальних умовах.* / Д. О. Александров, В. Г. Андросюк та ін. Київ : Національна академія внутрішніх справ України, 2003. 120 с.

38. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції : навч.-метод. посібн. Ч. III. *Психологічне забезпечення переговорної діяльності.* / Д. О. Александров, В. Г. Андросюк та ін. Київ : Національна академія внутрішніх справ України, 2003. 124 с.

39. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції : навч.-метод. посібн. Ч. VI. *Психологія оперативно-розшукової діяльності органів внутрішніх справ.* / Д. О. Александров, Л. І. Казміренко та ін. Київ : Київський національний університет внутрішніх справ, 2005. 110 с.

40. Психологічні особливості комунікації в діяльності оперативного працівника поліції : метод. рекомендації / Я. М. Когут, О. М. Борисюк та ін. Львів : ЛьвДУВС, 2019. 111 с.
41. Психологічні технології ефективного функціонування та розвитку особистості : монографія / за ред. : С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2019. 540 с.
42. Психологія екстремальної діяльності : навч. посіб. / І. І. Приходько, О. С. Колесніченко, І. В. Воробйова та ін. / за ред. І. І. Приходька. Харків : Нац. акад. НГУ, 2017. 392 с.
43. Психологія слідчої діяльності : навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. / В. Г. Андросюк, О. М. Корнєв, О. І. Кудерміна та ін. / за заг. ред. Л. І. Казміренко. Київ : Правова єдність, 2009. 200 с.
44. Психологія у професійній діяльності поліції : навч. посібник / О. О. Євдокімова, І. В. Жданова, Д. В. Швець та ін. / за заг. ред. В. В. Сокурєнка. Харків : ХНУВС., 2018. 426 с.
45. Психотехнології організації комунікативного простору : метод. рекомендації / уклад. Л. О. Котлова, І. В. Кирильчук. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2018. 40 с.
46. Рахліс В. Фахова підготовка перемовників : термінологічний та концептуальний аспекти. *Засоби навчальної та науково-дослідної роботи* : зб-к наук. праць ХПУ ім. Каразіна. Харків : ХПУ ім. Каразіна, 2017. Вип. 48. С. 192 – 199. URL : [https://zenodo.org/record/1319815#.X-rr7dIzY\\_4](https://zenodo.org/record/1319815#.X-rr7dIzY_4) (дата звернення: 16.05.2020).
47. Романенко Ю. В. Сучасні психотехнології : навч. посіб-к для провед. лекц. занять для студентів спец-сті «Міжнар. інформація». Київ : ДУІКТ, 2008. 72 с.
48. Романенко Ю. В., Яковенко А. К. Основи візуальної аналітики та соціології візуальної символізації. Київ : ДУІКТ, 2008. 319 с.
49. Семечкин Н. И. Психология социальных групп : учеб. пособие. Москва : ВЛАДОС-ПРЕСС, 2011. 287 с.
50. Стаурина Н. Способы манипуляции сознанием людей / Н. Стаурина. URL : <http://www.wbc2t.ru/obshhestvo/3464/> (дата звернення: 12.08.2020).
51. Сугестивні технології маніпулятивного впливу : навч. посіб. / В. М. Петрик, М. М. Присяжнюк та ін. / за заг. ред. Є. Д. Скулиша. 2-ге вид. Київ : ЗАТ «ВІПОЛ», 2011. 248 с.
52. Теоретико-прикладні засади конструктивної взаємодії поліції і населення в соціумі : монографія / В. Д. Серєда, Р. І. Благута, О. М. Балинська та ін. / за заг. ред. З. Р. Кісіль. Львів : ЛьвДУВС, 2017. 599 с.
53. Технології профайлінгу в слідчій діяльності : метод. рекомендації / О. А. Галустян, Л. М. Захаренко / за заг. ред. О. І. Мотляха. Київ : Освіта України, 2019. 45 с.
54. Формування психологічної готовності працівників ОВС до дій в екстремальних ситуаціях затримання озброєного злочинця : наук.-практ.

посібник / В. П. Казміренко, Д. О. Александров, В. Г. Андросюк та ін. / за заг. ред. В. В. Коваленка. Чернівці: ЧДУ, 2013. 96 с.

55. Цільмак О. М., Яковенко С. І. Аудіовізуальна психодіагностика неправдивих показань неповнолітніх. *Південноукр. правничий часопис*. 2011. № 1. С. 179–182.

56. Цільмак О. М., Яковенко С. І. Професійно-психологічна підготовка працівників підрозділів громадської безпеки : підручник. Одеса : ОДУВС, 2012. 140 с.

57. Чаплак Я. В. Теоретико-методологічний аналіз поняття психологічного впливу в науковій психології / Я. В. Чаплак, Л. Кирилецька, Ю. Радомська. URL : [http://www.rusnauka.com/8\\_DN\\_2011/Psihologia/2\\_82130.doc.htm](http://www.rusnauka.com/8_DN_2011/Psihologia/2_82130.doc.htm) (дата зверення : 01.11.2020).

58. Чаплак Я. В., Чаплак М. В. Психологічний вплив у науковій психології. *Современные научные исследования и инновации*. 2011. № 3. URL : <http://web.snauka.ru/issues/2011/07/1521> (дата звернення: 13.09.2020).

59. Юридична психологія : практикум / за заг. ред. Л. І. Казміренко. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2010. 190 с.

60. Юридична психологія: альбом схем з коментарями / Д. О. Александров , В. Г. Андросюк, Л. І. Казміренко та ін. / заг. ред. Л. І. Казміренко, Є. М. Мойсеєва. Вид. 3-є, доопр. та доп. Київ : КНТ, 2008. 152 с.