керівництво); покладання відповідальності на осіб, що повинні забезпечити безпеку центра; вибір місця розташування центра і т.п.); 3) *правові* (розробка норм права, що установлюють відповідальність за комп'ютерні злочини; захист авторських прав програмістів; удосконалювання кримінального і цивільного законодавства, а також судочинства; громадський контроль за розроблювачами комп'ютерних систем і т.д.).

Захист інформаційної системи є насущною задачею правоохоронних органів України, яким бажано перейняти досвід організаційно-правового регулювання боротьби з комп'ютерними злочинами, який накопичено у Великій Британії. Утішно, що в Україні вже створений Центр дослідження проблем комп'ютерної злочинності (директор Голубєв В., кандидат юридичних наук). Поки головні зусилля Центра спрямовані на обґрунтування необхідності удосконалювання українського законодавства в цьому напрямку, зокрема Кримінального кодексу, його розділу XVI «Злочини в сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем і комп'ютерних мереж» [3, с.4; 4, с.5]. Уявляється, що правотворчий (законодавчий) і правозастосувальний (правоохоронний) процеси в Україні, наукові пошуки і практична діяльність у сфері відносин «людина-комп'ютер» повинні удосконалюватися паралельно, розвиватися узгоджено. Крім Центру досліджень проблем комп'ютерної злочинності необхідне створення спеціалізованого Центру на зразок Національного підрозділу по боротьбі зі злочинами в сфері високих технологій Великої Британії (можливо, з відділеннями в АРК і областях), що діяв би цілеспрямовано і злагоджено для своєчасного припинення зловживань комп'ютерними технологіями.

Список літератури: 1. http://www.nationaltimesquad.police.uk. 2. http:// www. nhtcu.org. 3. В. Голубєв Комп'ютерна злочинність // Юридичний вісник. 2002 9–15 лютого 4. В.Голубєв. Комп'ютерна злочинність // Юридичний вісник. 2002. 16–22 лютого.

Надійшла до редколегії 12.03.02

І.І. Шинкаренко

Психологічні аспекти отримання оперативної інформації

Закон України «Про оперативно-розшукову діяльність»(ст.8) визначає, що працівники оперативних підрозділів як суб'єкти ОРД мають право збирати дані, що характеризують діяльність підприємств, установ, організацій, а також спосіб життя окремих осіб, підозрюваних у підготовці або вчиненні злочину, джерело та розмір їх доходів.

Одним з методів, завдяки якому оперативні працівники можуть отримати цю інформацію, є опитування.

Опитування – один з найбільш розповсюджених методів дослідження різних проблем суспільного життя. Його метою є отримання зі слів опитуваних інформації про об'єктивні та суб'єктивні факти, про обставини, які можуть бути важливими чи мати доказове значення під час здійснення оперативно–розшукової діяльності чи проведення розслідування [1, с.60].

В оперативно-розшуковій діяльності опитування – це метод, за допомогою якого оперативні працівники (суб'єкти) отримують інформацію у осіб

(об'єктів), котрі можуть бути й носіями. Основою цього є різні контакти, в які вони вступають між собою. Вони можуть мати як законспірований, так і відкритий характер.

Оперативний контакт у своїй основі має психологічний зміст, що може бути розкритий як сукупність відносин та залежностей, які виникають у процесі спілкування між людьми [2, с.113]. Слід сказати, що успіх встановлення та розвитку психологічного контакту залежить від налагодженості людських взаємовідносин та розвитку між ними психологічних зв'язків.

Таким чином, психологічний контакт – це процес встановлення та підтримання взаємного потягу до спілкування різних сторін [3, с.53]. Тільки тоді, коли між людьми є довіра або вони мають зацікавленість у спілкуванні, можна говорити, що між ними встановлено психологічний контакт.

У фаховій літературі з приводу розвитку психологічного контакту між людьми виокремлюють три стадії:

– взаємна оцінка;

– взаємний інтерес;

– обособлення у групу спілкування [3, с.53].

Слід відзначити, що працівник оперативного підрозділу на початку проведення опитування може зайняти дві позиції: активну й пасивну. По першу йдеться тоді, коли оперативний працівник сам відкрито виступає ініціатором налагодження контакту. Тобто, коли він непомітно привертає до себе увагу, чим здійснює психологічні заходи для змушення особи вступити в контакт за «власним бажанням». Одним з прикладів пасивного знайомства є імітація пошуку нібито загубленої речі, яку «несподівано» знаходить намічена для опитування особа, після чого треба продовжити розмову та поступово перевести розмову на потрібну тематику.

Працівник органів внутрішніх справ під час наведення контакту повинен ставити перед собою такі цілі:

– здійснення знайомства;

– формування інтересу до контакту;

– встановлення довірчих взаємовідносин.

Значно полегшити процес знайомства може знання загальних положень цього процесу, спеціальне тренування та відповідна підготовка.

Працівник оперативного підрозділу для успішного входження в контакт повинен ретельно підготувати план, у якому були б відображені індивідуальні особливості об'єкта зацікавлення та коло його інтересів, знайомств. Та все ж таки, на початковому етапі входження в контакт обов'язково повинен бути знайдений привід, з якого почнеться наступний етап опитування. Слід відзначити, що від того, як відбувся початок опитування, залежить обсяг отриманої оперативної інформації.

Дослідження показали, що умовами, які впливають на подальше налагодження психологічного контакту, є: зовнішній вигляд, голос, міміка, жести, пози, манера спілкування, прояв доброзичливості та щирості [4, с.50]. Отже, перш ніж йти на контакт, треба ретельно продумати: легенду, зовнішній вигляд, манери поведінки, привід вступу до контакту.

Безпосередньо під час проведення опитування слід постійно спостерігати за емоційним станом співрозмовника та фіксувати: які питання його виводять зі стану рівноваги, зміни в зовнішності поведінки та причини їх виникнення, яке його ставлення, взагалі, до розмови.

Також обов'язково слід враховувати його соціальне становище. Це на першому етапі надасть змогу використати зовнішній вигляд як один з факторів, які сприяють налагодженню контакту. Тобто, потрібно поставити себе на місце майбутнього співрозмовника та з'ясувати, чи буде він звертати свою увагу на одяг працівника міліції, його стиль, якість, ціну одягу, охайність та ін.

Наприкінці в дію вступає аналітико-синтетична діяльність людей, де стереотипи грають дуже велику роль. Треба вміти «підходити» під ці стереотипи згідно з особливостями загального розвитку, культури, реальної обстановки та психології об'єкта зацікавлення.

Формування першого враження залежить від того, наскільки оперативному працівникові вдалось привернути до себе увагу особи, яка викликає оперативний інтерес. Увага буває двох видів: свідомою та випадковою. Якщо ми маємо справу з випадковою увагою, то таке опитування приречене на невдачу.

Для того щоб привернути до себе більше уваги, зацікавити людину в спілкуванні, треба подбати, щоб у зовнішньому вигляді, манері спілкування було б щось привабливе або приємно незвичайне, завдяки чому людина на підсвідомому рівні сама б прагнула до розмови. Оперативний працівник повинен у процесі розмови зрозуміти, чого бажає об'єкт та діяти у цьому напрямку. Іноді для цього вистачить звичайного компліменту, але він не повинен бути схожим на лестощі. Наприклад: «Який у вас затишний будинок». Об'єкт опитування, таким чином, фіксує у своїй пам'яті комплімент, після чого у нього збільшується інтерес до розмови.

Інтерес – це емоційний прояв пізнавальних потреб людини. При встановленні психологічного контакту завдяки взаємній зацікавленості поглиблюється емоційний зв'язок між співрозмовниками, що зближує їх [3, с.64].

Прояв зацікавленості до конкретної людини пов'язується з такими явищами, як симпатія та антипатія, які встановлюються між співрозмовниками на позасвідомому рівні.

Зазвичай, розмова продовжується за умови виникнення між співрозмовниками позитивних емоцій. Згідно з цим, оперативний працівник повинен у процесі розмови викликати до себе почуття симпатії. В основі симпатії однієї людини до іншої лежить психологічний механізм задоволення потреб, які обумовлені соціальними відносинами.

Таким чином, ініціатор опитування повинен пробудити зацікавленість об'єкта до спілкування з собою. Він повинен культивувати у нього зацікавленість «виграшем» від спілкування.

Зі спостережень дослідників видно, що індивіди зі схожими цінностями мають тенденцію до зближення, симпатизуючи один одному. Для людини грає велику роль підтвердження таких цінностей, а саме:

– соціальні, які регулюють життя багатьох людей (людина прагне знайти підтвердження своїх суджень та ідеалів);

– особисті, такі як ставлення до добра та зла, збагачення, пізнання, норм моралі та ін.

Взагалі, можна зробити висновок, що коли в процесі розмови людина натрапляє на зовсім протилежне мислення, у неї виникає неусвідомлене бажання припинити розмову. Надалі це може призвести до втрати психологічного контакту.

Для того, щоб знайти психологічний контакт з опитуваним, треба спробувати сприйняти його точку зору, тобто на деякий час стати його однодумцем. У такий спосіб набагато легше буде знайти з об'єктом зацікавлення спільну мову та далі отримувати бажану інформацію.

Одним з факторів поліпшення налагодження контакту може бути прояв зацікавленості до проблем співрозмовника. Тільки коли людина щиро хоче зрозуміти іншу людину, остання може допустити іншого у світ своїх переживань та симпатизує йому. Тобто, дія однієї людини породжує відповідну реакцію іншої. Це залежить від особистості працівника міліції.

Встановленню контакту сприяє:

– контроль своїх особистих емоцій;

– швидке встановлення особистих контактів (як правило, це краще роблять екстраверти);

– якщо без особливого напруження можуть зрозуміти внутрішній стан інших;

– бажання брати на себе громадянський обов'язок. Вони не відмовляються робити ту роботу, якої сторонняться інші люди [3, с.66,67].

Взагалі можна сказати, якщо людина викликає позитивні емоції, то від розмови з нею оточуючі отримують задоволення.

Автор солідаризується з Д. Карнегі, який у своїй книзі «Як набувати друзів та впливати на людей» описав шість способів сподобатись людям:

– у розмові завжди треба проявляти щиру зацікавленість до співрозмовника;

– потрібно посміхатись: «людина, яка не має посмішки на обличчі, не повинна відкривати своєї лавки» – говорить давнє китайське прислів'я;

– у розмові з людиною потрібно частіше вимовляти її ім'я. Якщо ви одразу запам'ятали ім'я і в розмові будете вимовляти його без перешкод, це буде для людини компліментом. Але якщо ви забудете ім'я або неправильно вимовите його, то поставите себе в незручне становище, краще перепитати, ніж потім ніяковіти;

– потрібно заводити розмову на тему, яка цікавить вашого співрозмовника;

– намагатись надати співрозмовникові можливість відчути вищість над собою та роботи це щиро. При цьому завжди треба пам'ятати одне з основних правил співбесіди: «Робити для інших те, що нам хотілося б, щоб зробили для нас»;

– потрібно вміти слухати та спонукати співрозмовника розповідати про себе. Вміти слухати співрозмовника – це мистецтво. Оволодівати цим мистецтвом повинен кожний, хто бажає спілкуватися з людьми.

Велике значення під час спілкування мають відчуття довіри та доброзичливості. Вміння їх створювати залежить доля подальшого спілкування, тому оперативні працівники повинні звернути на це особливу увагу.

Відчуття довіри до співрозмовника починає формуватися з початку розмови та посилюється, якщо працівник міліції та об'єкт знаходять порозуміння.

Відчуття довіри та доброзичливості характеризуються специфічною функцією, а саме функцією зворотного зв'язку, яка є необхідним атрибутом спілкування. Зворотний зв'язок формується завдяки порівнянню гідної довіри інформації, яку об'єкт отримав від оперативного працівника щодо його внутрішнього світу в порівнянні зі своїми відчуттями, а також завдяки відповідному «розкриттю» себе співрозмовнику.

Довірливі відносини між співробітником ОВС та об'єктом його зацікавленості включають у себе суб'єктивне відчуття «безпеки» та упевненості під час спілкування. Після виникнення довіри при вступі в розмову об'єкт спілкування починає розраховувати на співрозмовника.

Тобто, оперативний працівник перший повинен зробити крок назустріч об'єкту, дати змогу опитуваному зробити відповідний крок, але прискорювати події та спонукати його на щиру розмову не треба.

Під час розмови крок за кроком треба зробити так, щоб «зустрічний рух» у кінцевому рахунку призвів до успішного встановлення взаємовідносин. Тобто, між співрозмовниками повинні скластися відверті стосунки.

Співчуття діє, як фактор завдяки якому люди зближуються. Його можна викликати різними способами. Наприклад: спільні спогади, однакове ставлення до різних сторін життя, однакові проблеми та ін.

Чим більше спільних проблем та характеристик об'єкт зацікавлення знайде у працівнику міліції, тим більшою є гарантія налагодження психологічного контакту.

Працівники міліції також обов'язково повинні вміти говорити малоприємні речі своєму співрозмовникові так, щоб у нього не залишалось неприємного «осадку», вміти не погоджуватися з ним.

Іноді працівники міліції під час опитування вагаються задати питання, які, власне, й становлять для них оперативний інтерес. Це пов'язано з тим, що вони бояться розшифрувати мету своєї розмови. Зазвичай людям, які дотримуються встановлених правил поведінки, притаманні такі якості: скромність, простота, чуйність, сором'язливість. Набагато легше подолати цей бар'єр за умови, коли оперативний працівник буде займати позицію лідера.

На завершення слід ще раз підкреслити, що знання психології спілкування – це такі знання, які повинен мати кожен працівник міліції. Це дає змогу контролювати власні пізнавальні, вольові, емоційні процеси та також перевіряти, направляти ці процеси у інших осіб, приймати правильні рішення під час здійснення спеціальних заходів.

Список літератури: 1.Ващенко І.В. та ін. Загальна конфліктологія: навч. посібник / Під заг. ред. І.В. Ващенко, С.П. Гіренка. – 2-е вид., доп. – Х., 2001. 2. Щепанский Я. Элементарные понятия социологии. М., 1969. 3. Чуфаровский Ю.В. Психология оперативно-розыскной деятельности. – 2-е изд., доп. – М., 2001. 4. Бодалев А.А. Формирование понятия о другом человеке как личности. Л., 1970.

Надійшла до редколегії 18.02.02