

ся ним у відповідності зі системою власних мотивів, головним серед яких є прагнення до самовираження, тобто найбільш повної реалізації своїх здібностей, схильностей, умінь та навичок. Це дозволяє людині усвідомити своє місце в своєму соціальному інституті, реально оцінити свої можливості. Таким чином, в професійній свідомості особистість професіонала виступає і об'єктом, і суб'єктом відображення.

**Список літератури:** 1. Новейшие тенденции в современной немарксистской социологии: Материалы к 11 Всемирному социологическому конгрессу. Часть 2. Актуализация социологической классики. М., 1986. 2. Лапшина В.Л. Категория профессионализма в правоохранительной деятельности: сущность и структура // Вестник Международного славянского университета, том III, №2. X., 2000. 3. Практикум по основам психологии. – Симферополь, СОНАТ, 1997. 4. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / Под ред. С.А.Крылова, С.А.Маничева. СПб, ПИТЕР, 2000.

*Надійшла до редколегії 07.05.02*

*В.М. Стратонов*

### **ПСИХОЛОГІЧНИЙ КОНТАКТ ЯК ЗАСІБ СПІЛКУВАННЯ**

Психологічний контакт є однією з форм взаємодії осіб, які спілкуються за певним напрямком діяльності.

Оскільки розслідування становить певну специфічну діяльність, виникає потреба в спілкуванні, а відтак – і необхідність використання психологічного контакту. Такі відносини, як зазначає В. Лукашевич, будуються на основі норм кримінально-процесуального закону та наукових рекомендацій криміналістики, логіки, психології та теорії управління діяльністю [1, с.158].

Розглядаючи поняття психологічного контакту, необхідно зауважити, що термін «психологічний контакт» визначає емоційно-позитивний взаємозв'язок на основі загальних інтересів та єдності мети осіб, що спілкуються. А оскільки між слідчим та обвинуваченим не виникає спільних інтересів, до того ж не може бути єдності інтересів і мети, то доцільно замінити термін «психологічний контакт» на термін «комунікативний контакт», який буде повніше відповідати специфічній формі спілкування слідчого з учасниками кримінального процесу. Особливістю встановлення комунікативного контакту є актуалізація емоційного ставлення до предмета спілкування, результатом чого є психологічна активність контактуючих осіб. Проте слід пам'ятати, що міжособистісне спілкування – не звичайний двосторонній процес, воно односторонню спрямоване владною стороною, обумовлене ініціативою слідчого, але в межах діючого кримінально-процесуального законодавства. Оскільки в криміналістиці сьогодні йде мова про психологічний контакт, то в подальшому мова йтиме про дане визначення (замість запропонованого комунікативного контакту).

Проведення вербальних слідчих дій потребує врахування психологічного стану й особистісних характеристик допитуваної особи. З урахуванням даних особливостей, виходячи з певної слідчої ситуації, на основі психологічних закономірностей будується схема побудови спілкування.

Одним із елементів даної схеми є встановлення психологічного контакту. Для ефективного використання психологічного контакту в ході проведення окремих слідчих дій (зокрема допиту) необхідно чітко усвідомити поняття психологічного контакту, визначити принципи і прийоми його встановлення.

У спеціальній літературі сформульовано різні визначення психологічного контакту. Г. Доспулов вважає, що психологічний контакт в слідчій практиці – це узгоджені, ділові взаємовідносини слідчого зі свідком, потерпілим, підозрюваним і обвинуваченим, які виникають на основі правильної позиції слідчого і поведінки допитуваної особи, що не суперечить законодавству [2, с.12].

Деякі автори вважають, що психологічні контакти – це пошук загальних інтересів слідчого і допитуваної особи під час переходу від психологічного «Я» до «Ми» [3, с.141]. У ряді робіт на перший план виходить інформаційний аспект психологічного контакту. При цьому інформація повинна мати своєрідну форму зв'язку керуючого об'єкта з керованим.

На наш погляд, найбільш вдале визначення психологічного контакту сформульоване В. Лукашевичем: це цілеспрямована, планована діяльність слідчого з організації та управління рухом інформації в процесі проведення вербальних слідчих дій, яка передбачає складання умов з розвитку його спілкування з учасниками цих слідчих дій у потрібному для досягнення поставленої мети напрямку, здійснюваному протягом всього розслідування [1, с.159].

Встановлення психологічного контакту, його форма, підхід до спілкування завжди мають індивідуальний характер і обумовлюються психічним станом контактуючих осіб, їх психологічною взаємоадаптацією. Тому на перший план при встановленні психологічного контакту ставляться професійні якості слідчого, а саме:

- знання слідчим психології людей;
- володіння прийомами правомірного впливу на людей;
- використання методик діагностики поведінки учасників та самоаналізу (зокрема і візуальної психодіагностики);

Професійною якістю слідчого повинно бути вміння нейтралізувати, гальмувати емоційно-негативне ставлення до обвинуваченого, при цьому слідчому необхідно адекватно визначити стан суб'єкта спілкування. Такий стан може мати два крайні види:

- 1) різко збуджений, емоційно-нестримний (крик, гнів тощо);
- 2) депресивно-пригнічений (нудьга, сум, зневіра тощо).

Відповідно до цього стану особа обирає лінію поведінки (іноді таку лінію поведінки може хтось підказати). Поведінка має широкий спектр – від законної зацікавленості до повного несприйняття обстановки спілкування і слідчого. Тому подальші відносини слідчому необхідно будувати з урахуванням стану особи; при цьому неприпустимо проявляти неуважність, небережність, метушливість, підозрливість, жартівливу веселість.

Суб'єкт спілкування повинен відчувати, що до нього ставляться як до людини, а всі обмеження пов'язані зі станом підозрюваного чи обвинуваченого, не розповсюджується на його людську гідність.

Встановлення психологічного контакту – це перш за все виключення негативних елементів, які можуть його порушити. Слідчий не повинен бути вульгарним, малокультурним, примітивним у своїх діях, професійно некомпетентним, застосовувати грубість і психічне насильство в різних його проявах (шантаж, погрози, маніпулювання неправдива інформація тощо).

Виявлення інтересу до справ і проблем особи буде основою для досягнення психологічного контакту. Елементами цього є:

1) поінформованість про справи допитуваного і розуміння хвилюючих його проблем;

2) неупереджене ставлення і довіра до допитуваного;

3) вміння вислухати допитуваного;

4) звернення до його логіки мислення і оцінки свідчень;

5) використання особистих якостей допитуваного (гордості, хвалькуватості тощо);

6) опис ситуації, в якій перебуває суб'єкт, і шляхи виходу з неї.

У криміналістиці в основному розроблено тактичні прийоми встановлення психічного контакту, але конкретні рекомендації відрізняються. Так, В. Глазирін рекомендує такі прийоми:

– звернення до логічного осмислення обвинуваченого;

– стимулювання в обвинуваченого зацікавленості в спілкуванні та його результатах;

– підвищення емоційного стану (звернення до почуття гордості, справедливості тощо);

– вплив на обвинуваченого особистими якостями (ввічливість, справедливність, вимогливість) [4].

Дулов А. до тактичних прийомів відносить:

– прояв цікавості допитуваного до слідчого;

– прояв цікавості допитуваного до предмета допиту;

– звернення до закону, в якому роз'яснюються обставини, що пом'якшують або обтяжують вину тощо [5].

Аналізуючи й інші тактичні прийоми, доходимо висновку, що вони спрямовані в першу чергу на пробудження готовності особи давати показання, добросовісно виконувати свої громадянські обов'язки, на виклик відчуття довіри до особи, що проводить розслідування, але ці прийоми дещо ідеалізовані. Звичайно, вміння слідчого проявити свої комунікативні здібності, викликати інтерес до своєї особи потребує певних тактичних зусиль. Але встановлення психічного контакту починається ще до безпосереднього спілкування.

На наш погляд, формування психологічного контакту починається з виклику для проведення слідчої дії. Звичайний спосіб – виклик повісткою, і тут поради шось важко (хіба що крім удосконалення форми повістки відповідно до категорій осіб, які запрошуються або повторно запрошують-

ся у випадку неяви). Але в тих випадках, коли викликають з нарочним або приймають рішення допитати за місцем мешкання чи роботи, необхідно (крім організаційних і тактичних міркувань) оцінити і врахувати, які наслідки це може мати для допитуваного, його родичів і близьких. Не можна «маринувати» допитуваних осіб, тому що втрата часу призводить до негативних наслідків.

Встановлення психологічного контакту, на нашу думку, можливе за розробленою І. Волковим схемою, а саме за допомогою:

- первинного сприймання і впізнання, в результаті чого формується перше враження про партнера;
- зближення, спрямованого на формування оцінки і самооцінки, розвиток рефлексорних стосунків, актуалізації установки на спільні дії;
- спільної дії, що веде до прийняття міжособистісних ролей і визначення статусу в спілкуванні;
- зчеплення, що характеризується зміцненням почуття «ми», формуванням норм спілкування і включення механізмів взаємовпливу [6, с.10].

Для того, щоб зняти бар'єри в спілкуванні, можна застосувати і методику контактної взаємодії, розробленої Л. Філоновим, яка передбачає:

- накопичення початкової згоди для контакту;
- пошук загальних співпадаючих інтересів;
- прийняття принципів та якостей, запропонованих для спілкування;
- індивідуальний вплив на партнера та адаптація до нього;
- вироблення загальних правил взаємодії [7].

Використовуючи запропоновані схеми, необхідно рекомендувати при цьому такі прийоми:

**проблема** – зав'язування розмови, висловлювань з тих проблем, які широко обговорюються всіма;

**деталізація** – стимулювання співрозмовника до більш повного і деталізованого розкриття тієї чи іншої теми;

**нейтралізація** – активний вплив на співрозмовника;

**перерва** – робити перерву на 1-3 хвилини в актуальний момент бесіди;

**нарощування інтересу** – перехід від байдужості до прояву підкресленої зацікавленості, захопленості;

**демонстрація** – готовність до спілкування, прояв інтересу не тільки до теми бесіди, але і до особи;

При цьому необхідно враховувати психологічні особливості спілкування, а саме:

**міжособистісна відстань**: 1,2 – 3,7 м – відстань для ділових відносин, 0,5 – 1,2 м – для дружньої бесіди;

**використання способу підтримки**: кивати головою, що є дуже сильним прийомом для схвалення до себе особи. Необхідно кивати, коли слід сказати «розумію» або «згоден»;

**зовнішній вигляд**: перше враження відображується на всьому подальшому сприйнятті;

**використання пози та жестів**: нахилання в бік співрозмовника сприймається як більша увага; з'являється почуття зневіри, коли особа відкида-

ється назад або взагалі сидить «розвалившись»; не схрещені руки і ноги свідчать про відкритість, довіру тощо;

*пунктуальність*: запізнення є прямою перешкодою встановлення контакту;

*дотримання правила не давати порад*: це психологічна настройка «звеху», яка є конфліктогеном;

*не перебивати співрозмовника*: тим самим показати, що уважно слухаєте; якщо ж виникла необхідність перервати бесіду, допомогти особі відтворити хід думок;

*задавання питань*: тактичні питання пробуджують думки слухача, а лінних примушують прислухатися до співрозмовника [8].

Узагальнюючи вище зазначену інформацію, необхідно погодитися з думкою В. Лукашевича, який зазначає, що в основі взаємодії при встановленні психологічного контакту закладено упорядкований за певними правилами рух інформації, де головним направляючим елементом є активний вплив слідчого (у вигляді ініціативи, внутрішнього бажання до зміни обстановки, нових форм співпраці) на іншого учасника взаємодії.

Стратегія діяльності слідчого зі встановлення психологічного контакту вченим визначається у вигляді трьох відносно самостійних етапів:

1) *попередній етап спілкування* прогнозування поведінки осіб, обстановки, яка склалася; створення зовнішніх умов, які полегшують встановлення контакту;

2) *початковий етап спілкування* вияв зовнішніх комунікативних ознак в процесі безсловесної поведінки (на рівні зорового сприйняття і відчуттів); вивчення психічного стану, ставлення об'єкта спілкування до предмета бесіди;

3) *подальший етап спілкування* дії для ліквідації перешкод у спілкуванні; тактичні прийоми, спрямовані на прояв інтересу до подальшого контакту [1, с.164].

Доповнюючи автора, ми пропонуємо використовувати таку послідовність розвитку контакту:

### **1. Формування уяви про можливість і бажаність контакту**

Прийомами впливу є виділення загальних поглядів, відсутність розбіжностей, «зчитування стану» досягнення вмінням будувати нейтральний діалог, задавати відкриті питання.

### **2. Накопичення співпадаючих інтересів, створення «зон згоди», формування позитивно-емоційного фону**

Приємом впливу є пошук теми, яка стимулюватиме до розширення зони співпадаючих інтересів, поглядів, принципів, досягається шляхом «передачі ініціативи», демонстрації зацікавленості, визнання гідності співрозмовника.

### **3. Демонстративне прийняття якостей, про наявність яких заявляє співрозмовник**

Приємом впливу є також демонстрація зацікавленості співрозмовника не тільки темою, але і особою, визнання у особи позитивних якостей, викликання почуття «незавершеності» спілкування. Досягається шляхом

активного вислуховування, вмінням не дозволити «вичерпати» тему до кінця, переходити від теми до теми, від інтересів особи, до самої особи.

#### **4. Уточнення психологічного портрету співрозмовника, його виявлення через визначення негативних якостей**

Прийомами впливу є визнання власних недоліків, погрожуючих спілкуванню, стимулювання, використання «ехо-питань», що досягається вмінням бути самокритичним, коректно вести бесіду, бажанням зрозуміти і допомогти іншому.

#### **5. Взаємна адаптація, формування готовності зрозуміти співрозмовника за рахунок своїх внутрішніх змін**

Досягається шляхом визначення лінії поведінки суб'єкта, вмінням управляти ним, корегувати його поведінку.

#### **6. Організація системи відносин, сумісні узгоджені дії, підстави для довіри**

Досягається вмінням використовувати методи переконання, особисто-го прикладу; прийняття рішень та їх сумісне виконання з послідуючою оцінкою досягнутого результату.

Приведений аналіз дозволяє зробити такі висновки:

– оскільки між слідчим та обвинуваченим не виникає спільних інтересів, до того ж не може бути єдності інтересів і мети, то доцільно замінити термін «психологічний контакт» на терміном «комунікативний контакт»;

– для успішного проведення вербальних слідчих дій слідчий повинен вміти встановити психологічний контакт; при цьому важливе місце відводиться суто особистим якостям слідчого;

– встановлення психологічного контакту є комунікативною діяльністю в процесі спілкування, тому знання психодіагностики, психології, теорії управління є її основою;

– слідчий повинен знати прийоми та способи, які рекомендуються вченими для використання під час встановлення психологічного контакту, пам'ятаючи при цьому про індивідуальний характер та вибірковість того чи іншого методу залежно від слідчої ситуації.

**Список літератури:** 1. Лукашевич В.Г. Криминалистическая теория общения: постановка проблемы, методика исследования, перспективы использования. К., 1993. 2. Доспулов Г.Г. Психология допроса на предварительном следствии. М., 1976. 3. Васильев В.Л. Некоторые аспекты психологии допроса // Криминалистика на службе следствия. Вильнюс, 1967. 4. Глазырин Ф.В. Использование в тактике допроса данных о личности обвиняемого // Науч. тр. Свердловского юр. ин-та. Свердловск, 1972. 5. Дулов А.В. Судебная психология. Минск, 1975. 6. Кириев М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія: Підручник К., 1995. 7. Филонов Л.Б. Актуальные проблемы организации и тактики борьбы с преступностью несовершеннолетних // Тезисы Академии МВД СССР М., 1988. 8. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком. Психология манипулирования человеком. Москва – Минск, 2002.

*Надійшла до редколегії 16.05.02*