злочинам міжнародного характеру, з якими тісно пов'язана необхідність спрощення процедур, співпраці держав-учасниць не тільки Інтерполу, а й інших міжнародних організацій, котрі визначили для себе завдання здійснювати боротьбу зі злочинними проявами.

1. Виступ Генерального секретаря Інтерполу на нараді «Європа-Лєзінг 1995» // Информационный бюллетень Интерпола. – К. : ЛЕОН, 1995.

2. Мельникова Э. Б. Теоретическая концепция международного сотрудничества в сфере уголовной юрисдикции / Э.Б. Мельникова // Уголовная юстиция: проблемы международного сотрудничества. – М., 1995. С. 1-20.

3. Декларація основних принципів правосуддя для жертв злочинів та зловживання владою [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon1.rada.gov.ua.

4. Правонарушители и жертвы: ответственность и справедливость в процессе отправления уголовного правосудия : рабочий документ, подготовленный Секретариатом к X Конгрессу ООН по предупреждению преступности и обращению с правонарушителями : Док. A/CONF.187/8. – 15 december, 1999. – P. 3.

5. Римський статут Міжнародного кримінального суду [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon1.rada.gov.ua.

6. Брусницын Л. В. Обеспечение лиц, содействующих уголовному правосудию: российский, зарубежный и международный опыт XX века (процессуальное исследование) / Брусницын Л. В. – М. : Юрлитинформ, 2001. – 400 с.

7. Борьба с мафией в Италии // Борьба с преступностью за рубежом. 2000. – № 5. – С. 16.

Кисельов Андрій Олександрович
кандидат юридичних наук,
старший викладач кафедри
оперативно-розшукової діяльності
та спеціальної техніки
*(Дніпропетровський державний
університет внутрішніх справ)*

ТАКТИКА СПІЛКУВАННЯ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО З ОСОБАМИ

Спілкування – це різноманітні контакти між людьми, зумовлені потребами спільної діяльності.

Особливість спілкування – у його нерозривному зв'язку з діяльністю. Діяльність є основним середовищем і необхідною умовою виникнення й розвитку контактів між людьми, передавання необхідної інформації, взаєморозуміння та узгодження дій. Змістовний бік спілкування завжди становить інформація, зумовлена потребами взаємодії людей [1, с. 102].

Діяльність людини проходить майже завжди у взаємодії з іншими людьми, і у своїх планах вона змушена враховувати бажання і можливості людей,

які можуть сприяти здійсненню її намірів або стати перешкодою на її шляху до досягнення мети [2, с. 48].

Відповідно до ст. 11 Закону України «Про Національну поліцію» діяльність поліції здійснюється в тісній співпраці та взаємодії з населенням, територіальними громадами та громадськими об'єднаннями на засадах партнерства і спрямована на задоволення їхніх потреб [3].

Під час виконання службових обов'язків працівник поліції повинен спілкуватися з різними верствами населення.

Отже, виникає об'єктивна необхідність психологічно, тактично та технічно правильного спілкування працівника поліції з особами.

Перш за все необхідно зрозуміти, що означає термін «тактика». Під тактикою розуміють способи чи прийоми досягнення певної мети або лінію поведінки когось [4, с. 1229].

Термін «спілкування» означає взаємні стосунки, діловий чи дружній зв'язок [4, с. 1172]. «Спілкуватися» означає «об'єднуватися для спільних дій» [4, с. 1172].

Тактика спілкування – реалізація в конкретній ситуації комуникативної стратегії на основі володіння техніками і знаннями правил спілкування. Техніка спілкування – сукупність конкретних комунікативних вмінь: говорити та слухати [5, с. 416-417].

Далі розглянемо деякі психологічні, тактичні і технічні правила спілкування, які можуть бути враховані і застосовані працівниками поліції.

Психологічно оптимальним є таке спілкування, у якому реалізуються цілі учасників спілкування відповідно до мотивів, які зумовлюють ці цілі, і за допомогою таких способів, що не спричиняють у партнерів відчуття незадоволення.

Психологічно оптимальним може бути також спілкування, в якому партнерам вдається зберегти бажану для кожного з них суб'єктивну дистанцію.

Оскільки спілкування – це взаємодія принаймні двох людей, то труднощі в його перебігу (йдеться про суб'єктивні) може породжувати один з учасників чи відразу обидва.

Психологічними причинами цього можуть бути: нереальні цілі, неадекватна оцінка партнера, його здібностей та інтересів, неправильні уявлення про власні можливості й нерозуміння характеру оцінки й ставлення партнера, вживання непридатних у цій ситуації способів звертання до партнера.

Існує також особливий вид труднощів, які полягають у неможливості реалізації значущих для особистості мотивів з людьми зі свого оточення. Труднощі в спілкуванні можуть виникати також через належність його учасників до різних вікових груп. Відмінність життєвого досвіду представників різних вікових груп щодо спілкування виявляється в неоднаковому рівні розвитку та вияві пізнавальних процесів під час контактів з іншою людиною, неоднаковому запасі й характері переживань, неоднаковому розмаїтті поведінкових форм. Усе це по-різному співвідноситься з мотиваційною сферою,

яка в кожній віковій групі має свою специфіку [6, с. 240-241].

До засобів спілкування належать:

1. Мова – система слів, виразів і правил їх з'єднання в обдумані вирази, що використовуються для спілкування.

2. Інтонація, емоційна виразність, яка здатна додавати різне значення одному й тому самому висловлюванню.

3. Міміка, поза, погляд співрозмовника можуть посилювати, доповнювати чи спростовувати значення висловлювання.

4. Жести як засоби спілкування можуть бути як загальноприйнятими, тобто мати закріплені за ними значення, або експресивними, тобто служити для більшої виразності мови.

5. Відстань, на якій спілкуються співрозмовники, залежить від культурних, національних традицій, від ступеня довіри до співрозмовника.

Процес двостороннього обміну інформацією, що веде до взаємного розуміння, називається комунікацією. Також існує таке поняття, як комунікативна компетентність, що означає здатність встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми.

Причинами поганої комунікації можуть бути:

а) стереотипи – спрощені думки відносно окремих осіб чи ситуацій, в результаті відсутній об'єктивний аналіз і розуміння людей, ситуацій, проблем;

б) «упереджені уявлення» – схильність відвертати все, що не відповідає власним поглядам, що нове, незвичайне;

в) погані стосунки між людьми, оскільки якщо ставлення людини вороже, то важко її переконати у справедливості вашої точки зору;

г) відсутність уваги та інтересу співрозмовника – інтерес виникає, коли людина усвідомлює значення інформації для себе (за допомогою цієї інформації можна отримати бажане чи попередити небажаний розвиток подій);

д) звичка робити висновки за відсутності достатньої кількості фактів;

е) помилки у побудові речень: неправильний вибір слів, складність спілкування, слабка переконливість, нелогічність і т.п.;

є) невірний вибір стратегії й тактики спілкування [5, с. 412-414].

Поліцейський має обрати відповідні техніку та прийоми спілкування.

Техніка спілкування – це способи заздалегідь налаштувати особу на спілкування з людьми, поведінка в процесі спілкування, а прийоми – бажані засоби спілкування, враховуючи вербальні та невербальні.

Перед спілкуванням з іншою людиною необхідно визначити свої інтереси, співвіднести їх з інтересами партнера по спілкуванню, оцінити його як особистість, обрати найбільш прийнятні технику та прийоми спілкування. У процесі спілкування необхідно контролювати його хід і результати, вміти правильно завершити акт спілкування, залишивши у партнера відповідне добре чи недобре уявлення про себе і зробивши так, щоб у нього виникло чи не виникло бажання продовжувати спілкування.

На початковому етапі спілкування його техніка включає такі елементи, як відповідний вираз обличчя, поза, вибір початкових слів і тону висловлювання, рухів і жестів, дій, що привертають увагу партнера, заздалегідь спрямованих на його налаштування, на певне сприйняття інформації, що передається.

Вираз обличчя має відповідати трьом моментам: меті спілкування, бажаному результату спілкування і ставленню, що демонструється партнеру. Поза, як і вираз обличчя, також є засобом демонстрації певного ставлення чи до партнера по спілкуванню, чи до змісту того, що озвучується. Бесіда із співрозмовником обличчям до обличчя, з близької відстані, полегшує спілкування і означає добре ставлення до нього, а бесіда в позі стоячи напівоберта чи спиною і на значній відстані від співрозмовника зазвичай ускладнює спілкування та свідчить про недобре до нього відношення.

Офіціний тон означає, що партнер по спілкуванню не налаштований встановлювати дружні особисті взаємини. Перехід до дружнього неофіційного тону є ознакою доброго ставлення, готовності партнера піти на встановлення неофіціних особистих взаємин. Про те саме може свідчити наявність чи відсутність доброї усмішки на обличчі і на початковому етапі спілкування [7, с. 519-520].

Комунікативна взаємодія людей відбувається переважно у вербальній (словесній) формі – у процесі мовного спілкування. Його особливість полягає в тому, що воно за формою і за змістом спрямоване на іншу людину, включене в комунікативний процес, є фактом комунікації.

Мовлення є засобом емоційного впливу, який стимулює або гальмує дію певного члена групи. Емоційно-позитивний вплив (заохочення) та емоційно-негативний вплив (покарання) регулюють спільні дії партнерів. Це сприяє кращому розумінню ситуативних цілей, що поліпшує ефективність групової діяльності. Без застосування комунікативних категорій «схвалення» та «несхвалення» неможлива ніяка координація спільної діяльності.

Акт вербальної комунікації – це діалог, що складається з промовляння та слухання.

У діалозі нас частіше цікавить те, чи зрозумів нас інший, ніж те, чи зрозуміли ми його. Це деформує процес спілкування. Найкращий метод уникнути цього – нерефлексивне слухання. Сутність його полягає у невтручанні в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання).

Такі нейтральні слова, як «так», «розумію», «це цікаво» сприяють підтримці розмови, знімають напруження.

Інший метод – рефлексивне слухання. Він полягає в налагодженні зворотного зв’язку із співрозмовником для того, щоб проконтролювати точність сприймання інформації.

Рефлексивне слухання необхідне для ефективного спілкування у зв’язку з багатозначністю більшості слів. Це свідчить про потребу в умінні слухати рефлексивно, тобто з’ясовувати реальний зміст бесіди [8, с. 473-475].

Формою продуктивного, безконфліктного та конструктивного спілкування є діалог. Діалог – це спілкування для визначення того, що відбувається, щоб зрозуміти тему, проблему.

Ефективною вбачається така тактика діалогу:

- говорити потрібно про проблему (вчинок, факт, спостереження), а не про особистість;
- не узагальнювати окремі минулі факти, а говорити про те, що відбувається зараз;
- не поспішати з оцінкою, а намагатися зрозуміти проблему, її причини, шляхи її вирішення;
- брати до уваги як словесні, так і несловесні повідомлення (поза, дихання, погляд, рухи голови і рук, висота голосу, швидкість мовлення, ритм тощо) [9, с. 210].

Спілкування вважається завершеним, коли повністю вичерпано зміст теми, причому його учасники однозначно оцінюють результати взаємодії як вичерпні. При незавершеному спілкуванні зміст теми розмови залишається нерозкритим до завершення спілкування і не відповідає очікуванням сторін [10, с. 121].

Висновок, який роблять фахівці, полягає в тому, що в соціально-психологічних відносинах, тобто взаєминах у системі «Людина-Людина», необхідно усвідомлювати індивідуальні особливості людей, з якими треба контактувати, поважати їх і дотримуватися певних загальних правил поведінки: розуміти специфіку, особливості співрозмовника, поважати цю особливість і визнавати її чесноти, виявляти стриманість, терпіння, щире бажання зрозуміти стан, проблему іншої людини [11, с. 209].

Отже, працівник поліції має бути комунікабельним, тобто здатним до спілкування із широким за діапазоном соціальним середовищем [12, с. 112].

Підсумовуючи, слід зазначити, що врахування та застосування поліцейськими під час своєї діяльності вказаних позицій може не тільки підвищити їх позитивний імідж, але й бути запорукою досягнення цілей спілкування.

---

1. Максименко С.Д. Загальна психологія : навч. посіб. / Максименко С.Д., Соловієнко В.О. – 2-ге вид., стереотип. – К., 2001.

2. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів / А.Т. Ішмуратов.– К., 1996.

3. Про Національну поліцію : Закон України від 02.07.2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http: // www.golos.com.ua.

4. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. – К.; Ірпінь, 2003.

5. Столяренко Л.Д. Основы психологии / Л.Д. Столяренко. – Ростов-н/Д., 1999.

6. Варій М.Й. Психологія : навч. посібник / М.Й. Варій. – К., 2007.

7. Немов Р.С. Психология : учеб. для студ. : в 3 кн. / Р.С. Немов. – 4-е изд. – М., 2000. – Кн. 1 : Общие основы психологии.

8. Психологія : підручник / за ред. Ю.Л. Трофімова. – 3-тє вид., стереотип. – К., 2001.

9. Подоляк Л.Г. Психологія вищої школи : навч. посібник / Подоляк Л.Г., Юрченко В.І. – К., 2006.

10. Максименко С.Д. Загальна психологія : навч. посібник / Максименко С.Д. – 3-тє вид., переробл. та доп. – К., 2008.

11. Батлина Л.В. Теоретичні основи пізнання людини як особистості : монографія / Батлина Л.В. – Запоріжжя, 2005.

12. Коновалова В.О. Юридична психологія: Академічний курс : підруч. для студ. юрид. спец. вищ. навч. закл. / Коновалова В.О., Шепітько В.Ю. – К., 2004.

Кисельов Ілля Олександрович,
кандидат юридичних наук,
викладач кафедри кримінального права
та кримінології Дніпропетровського державного
університету внутрішніх справ

КРИТЕРІЇ ТА МЕТОДИ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦІЇ

Робота щойно створеної патрульної поліції започаткувала якісно новий етап розвитку правоохоронної діяльності в Україні. Українське суспільство з великими сподіваннями чекало на початок роботи нових правоохоронців, на яких функціонально та навіть морально були покладені великі надії. З моменту старту проекту патрульної поліції минуло вже достатньо багато часу, самі ж патрульні на сьогодні працюють у переважній більшості великих міст України та щодня виконують свої функціональні обов'язки. Те, що діяльність нової патрульної поліції буде відрізнятися від попередників не викликало сумніву вже з перших днів. Прийняттям Закону «Про Національну поліцію» було змінено саму концепцію діяльності поліцейських, переглянуто її завдання, напрямки діяльності. Результати не заставили чекати довго, вже через два-три тижні діяльності патрульної поліції як у ЗМІ, так і від пересічних громадян можна було почути позитивні відгуки, слова щирої вдячності на адресу нових правоохоронців.

Разом із цим рівень злочинності в Україні залишається занадто високим. Навіть поверхневий аналіз основних показників злочинності свідчить, що все більшого поширення набувають злочини проти власності, злочини проти здоров'я та життя особи, злочини проти громадського порядку та ін. У зв'язку із цим постає логічне питання про доступні методи оцінки ефективності діяльності поліції. Така проблема зумовлюється тим, що, з огляду на повідомлення у ЗМІ та думки окремих громадян, діяльність нової поліції є вкрай ефективною, якісно відрізняється від діяльності патрульної служби міліції, підрозділів ДАІ тощо. У той же час аналіз основних показників злочинності, як вже зазначалося вище, свідчить про суттєве погіршення ситуації у багатьох сферах.