

**ДЕРЖАВНИЙ ДЕПАРТАМЕНТ УКРАЇНИ
З ПИТАНЬ ВИКОНАННЯ ПОКАРАНЬ**

В.М.Синьов, В.С. Медведєв, С.І.Скоков

***ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ
ПЕНІТЕНЦІАРНОГО ПЕРСОНАЛУ***

Київ- 2002

Синьов В.М., Медведєв В.С., Скоков С.І.
Професійне спілкування пенітенціарного персоналу: Навчально-методичний посібник. – К., 2002. – с.

Реформування кримінально-виконавчої системи України у відповідності із міжнародними стандартами передбачає перебудову професійного спілкування персоналу із репресивних на партнерські цивілізовані засади.

У посібнику висвітлені змістовні, методичні аспекти якісно нової підготовки пенітенціарного персоналу до спілкування із урахуванням новітніх досягнень пенітенціарної психології та педагогіки, новаційних технологій навчання, досвіду міжнародних тренінгових центрів.

Підвищена увага приділена тренінговим вправам, практичним рекомендаціям щодо самостійного тренінгу професійного спілкування.

Посібник розрахований на тренерів, практичних працівників, слухачів та курсантів навчальних закладів, які готують фахівців для кримінально-виконавчої системи.

Рецензенти: Яковенко С.І., доктор психологічних наук, професор, начальник кафедри психології Київського інституту внутрішніх справ;
Джужа О.М., доктор юридичних наук, професор, начальник кафедри кримінології Національної академії внутрішніх справ України.

З М І С Т

Стор.

Вступ

Розділ I. Спостережливість та візуальна психодіагностика у професійному спілкуванні пенітенціарного персоналу.....

- 1.1. Різновиди професійної спостережливості
- 1.2. Особливості розвитку професійної спостережливості
- 1.3. Візуальна психодіагностика як умова ефективного спілкування
- 1.4. Візуальна діагностика психічних станів та намірів

Література до розділу

Розділ II. Техніка професійного спілкування пенітенціарного персоналу

- 2.1. Сутність і особливості техніки професійного спілкування
- 2.2. Психологічні перешкоди професійного спілкування
- 2.3. Встановлення і підтримання психологічного контакту
- 2.4. Постановка запитань
- 2.5. Конструктивне слухання
- 2.6. Психолого-педагогічний вплив на об'єкт спілкування

Література до розділу

Додатки

Вступ

Більш ніж 100 років тому відомий фахівець у галузі діяльності установ виконання кримінальних покарань М.Ф.Лучинський у роботі «Основы тюремного дела» (С.-П., 1904) зазначав: “Тюремна справа являє собою дуже складну спеціальність, яка крім великого досвіду роботи з людьми потребує серйозної теоретичної підготовки. Якщо пенітенціарний працівник повинен вилуквати злочинця від його моральних недугів і повернути в суспільство корисним громадянином, проникнути в його душу, вміти збагнути її й оволодіти нею, він не повинен поступатися ні судді, ні лікарю, ні педагогу. До того ж, він повинен мати непохитну силу характеру і невичерпну енергію”.¹

Діяльність пенітенціарного персоналу є досить різноплановою, проте її основу, як і будь-якої іншої професійної діяльності у системі “людина – людина”, складає спілкування чи комунікативна діяльність.

В умовах, коли кримінально-виконавча система України реформується у напрямках досягнення відповідності міжнародним стандартам з прав і свобод засуджених, а серед основних завдань у цій сфері є “впровадження нових форм і методів соціально-психологічної роботи із засудженими; підготовка і залучення до роботи в установах кримінально-виконавчої системи високкваліфікованих фахівців”,² оволодіння пенітенціарним персоналом майстерністю професійного спілкування набуває особливого значення. Адже, як зазначав К.Кроне, “у тюремній справі найголовніше значення мають люди, а не правила”,³ а саме культура спілкування краще ж все характеризує людину і як особистість, і як фахівця. Від рівня розвитку цієї культури залежить те, наскільки людина здатна розібратися у думках, почуттях, намірах іншої людини, наскільки вона здатна вплинути на інших, організувати їх, переконати, заспокоїти, мобілізувати тощо у різних формах взаємодії – індивідуальній, груповій, масовій.

Безумовно, спілкування як принципово важливий вид, основа професійної діяльності пенітенціариста, торкається його взаємодії з різними людьми – колегами, представниками громадськості, родичами і батьками засуджених. Проте, у цій книжці головний акцент зроблений на спілкуванні співробітника установи по виконанню покарань, перш за все, із засудженими, оскільки, як свідчить досвід, саме у цій сфері найчастіше виникають проблеми, що приводить до конфліктів, конфронтації між персоналом і засудженими і викликає суттєві ускладнення і негативні наслідки у діяльності УВП.

У посібнику на підставі критичного аналізу та узагальнення із сучасної психологічної, педагогічної, управлінської інформації щодо сутності і розвитку комунікативних умінь спеціалістів у різних галузях діяльності, з використанням матеріалів досліджень, приведеними авторами з проблем пенітенціарії і вивчення

¹ Цит. за: Г.Радов. Пенітенціарна ідея. Київ: МП “Леся”, 1997 – с.174.

² Львовчкін В.А. Нормативно-правові та організаційні засади забезпечення реалізації в Україні міжнародних стандартів з прав і свобод засуджених до позбавлення волі. – Автореф. дис...канд. юрид. наук. К., 2002, с.15.

³ Див.: Г.Радов. Пенітенціарна ідея с.172.

досвіду кримінально-виконавчих установ, розглядаються вузлові питання майстерності професійного спілкування пенітенціарного персоналу. Зокрема, це стосується таких аспектів спілкування: розвиток спостережливості, оволодіння прийомами візуальної діагностики для визначення психічних станів, намірів, деяких характерних особливостей засуджених;

- визначення наявності бар'єрів у професійному спілкуванні, розуміння їх причин, прогнозу виникнення і умов усунення;
- протистояння негативному психологічному впливові на особистість працівника з боку засуджених;
- техніка встановлення і підтримання психологічного контакту з співрозмовниками, постановка запитань у процесі бесіди як форми спілкування, конструктивного слухання співрозмовника (нерефлексивного, рефлексивного, симпатичного), використання переконань між інших засобів впливу (реалізації інтерактивної функції спілкування).

Оскільки посібник призначений перш за все для здійснення тренінгу фахової майстерності пенітенціаристів у системі їх професійної підготовки та підвищення кваліфікації, у книзі представлені спеціальні вправи на розвиток психотехніки спілкування, а також Тести для діагностики і самодіагностики комунікативних вмінь і якостей особистості.

Автори сподіваються, що заняття з використанням інформації, що вміщена у посібнику, постійна робота співробітників УВП у формі самовдосконалення професіоналізму, зокрема, у сфері спілкування, сприятиме успішному виконанню ними комунікативних функцій і на цій основі – всіх завдань своєї складної і відповідальної діяльності.

Розділ I.

Спостережливість та візуальна психодіагностика у професійному спілкуванні пенітенціарного персоналу

1.1. Різновиди професійної спостережливості

Ефективність професійного спілкування пенітенціарних працівників визначається рядом чинників. Ключове місце серед них займають психологічна підготовленість та наявність певних професійно-важливих якостей. Стрижнем, який поєднує професійно важливі якості і одночасно забезпечує їх включеність у спілкування, виступає професійна спостережливість.

На професійну спостережливість спирається не тільки спілкування, а й службова діяльність персоналу в цілому. Вона необхідна при спостереженні за поведінкою засуджених, огляді їх зовнішнього виду та перевірці наявності на місцях знаходження, пошуку та вилученні заборонених предметів, виробів і речовин, встановленні таємних засобів спілкування у середовищі засуджених, прогнозуванні їх конфліктних та протиправних намірів тощо.

Професійна спостережливість являє собою вибіркове виявлення, упорядкування та зведення у цілісну систему візуальної (зорової) та допоміжної (слухової, нюхової, тактильної) інформації, важливої для виконання конкретного службового завдання, функції, діяльності в цілому. Саме завдання чи службова функція організують і активізують спостережливість у необхідних ситуаціях, надають їй цілеспрямований характер.

Завдяки професійній спостережливості пенітенціарний працівник уміє своєчасно звернути увагу на когось (на щось) і де це потрібно, відчутти та сприйняти навіть короткочасну, малопомітну інформацію, узагальнити її та встановити причинно-наслідкові зв'язки. За відсутності чи нерозвиненості професійної спостережливості він буде не передбачати події, а запізнило реагувати на них, не управляти професійним спілкуванням, а підпорядковуватися йому, дивитися, але не помічати, слухати, але не чути.

Професійна спостережливість включає два основні різновиди: *предметну* та *міжособистісну*. Предметна спостережливість виступає загальним фоном чи умовою професійного спілкування, вона опосередковано забезпечує його ефективність. Міжособистісна спостережливість є складовою професійного спілкування, вона безпосередньо впливає на його ефективність.

Предметна спостережливість спрямована на матеріальні об'єкти, які оточують пенітенціарного працівника, включені у його діяльність і у певних ситуаціях мають суттєве значення. Це особливості інтер'єру приміщень (житлового, для праці, відбування стягнення), де знаходяться засуджені, зовнішній вигляд транспортних засобів, будівель, продукти харчування та предмети, що передаються у посылках (передачах), предмети і речі, якими повсякденно користуються засуджені та інше.

Предметна спостережливість полягає у здатності пенітенціарного працівника помічати та фіксувати малопомітні, зокрема, масковані, але важливі для діяльності та спілкування ознаки матеріальних об'єктів. Такі ознаки, як правило,

пов'язані із зміною розміру, форми, кольору предметів та речей, зміною положення окремих елементів інтер'єру, появою нових чи незвичних елементів, предметів, запахів, залишків рідини тощо. Саме предметна спостережливість дозволяє відшукати спиртні напої та наркотичні речовини, які маскуються у передачах чи посылках, схованки їх зберігання, різноманітні предмети, які ховаються засудженими у одязі, на та у тілі, з'ясувати використання шашок, доміно, нард для гри "під інтерес", підготовку до втечі чи інших протиправних дій.

Предметна спостережливість реалізується шляхом спостереження як самостійної професійної дії чи як супутній елемент професійного спілкування.

Міжособистісна спостережливість спрямована на осіб, з якими професійно спілкується пенітенціарний працівник, перш за все, засуджених. Міжособистісна спостережливість полягає у здатності отримувати важливу інформацію щодо психології засудженого (темперамент, риси характеру, кримінальний досвід, звички, система відношень, рольова поведінка та ін.) на основі побічних, малопомітних ознак. Такі ознаки пов'язані, перш за все, із зовнішністю та манерою спілкування. Міжособистісна спостережливість особливо важлива при встановленні психічних станів, намірів засуджених, прогнозуванні їх динаміки під час спілкування.

Вона також допомагає з'ясувати наскільки ширий і зацікавлений засуджений у спілкуванні, оцінити його готовність до взаємолрозуміння чи навпаки, протидії, наявність чи відсутність психологічних бар'єрів та ін.

Обидва різновиди професійної спостережливості спираються на *спостереження*, тобто отримання інформації за допомогою зорового аналізатора. Спостереження є одним із найбільш давніх та універсальних засобів отримання практично важливих даних. Воно може виступати самостійним інструментом діагностики психології засудженого чи поєднуватися із іншими інструментами – бесідою, опитуванням, вивченням документів тощо.

Можливості спостереження визначаються тим, що у ньому вдало поєднуються відносна простота застосування, вибірковість, надійність та об'єктивність.

Пенітенціарному персоналу доцільно знати про такі основні види спостереження.

За сферою застосування розрізняють життєве чи побутове, наукове та професійне спостереження. Пенітенціарний персонал у діяльності, спілкуванні користується професійним спостереженням, яке підпорядковане ефективному вирішенню певних службових завдань чи функцій. Разом з тим, таке спостереження повинно спиратися на наукові рекомендації і враховувати нароби життєвого спостереження. Останні фіксуються у вигляді афоризмів, прислів'їв, наприклад, "Зустрічають по зовнішності, а проводжають по розуму", "Краще один раз побачити, ніж десять разів почути", "Бігаючі очі - ознака невпевненості" та ін.

За об'єктом розрізняють самоспостереження та зовнішнє спостереження. Останнє поділяється на предметне і міжособистісне. Пенітенціарні працівники використовують зовнішнє спостереження, а елементи самоспостереження використовуються при самоконтролі під час професійного спілкування. Самоконтроль стосується певних елементів зовнішності та манери спілкування. Він

полягає у внутрішньому звертанні до себе з начтупними питаннями і відповідями на них, а саме:

- Як я виглядаю в очах засуджених? (Звично, спокійно чи незвично, схвильовано).

- Де знаходяться мої руки? Що вони роблять? (Активно, хаотично, механічно рухаються чи перебувають у статичному положенні).

- Який у мене вираз обличчя, погляд очей? (Обличчя напружене, з гримасою чи спокійне; очі дивляться на засудженого або часто моргають, бігають).

- Як я розмовляю та дихаю? (Голосно, з вигуками чи спокійно, тихо, із паузами. Дихаю спокійно чи прискорено, із глибокими зітханнями і затримкою).

- Яка у мене поза? (Напружена, із тремтінням кінцівок чи спокійна, розслаблена).

Слід пам'ятати, що незвична зовнішність та манера спілкування привертають підвищену увагу з боку засуджених та заважають зовнішньому спостереженню.

За формою та позицією спостерігаючого розрізняють явне (відкрите), приховане (замасковане), включене та невключене спостереження. Використання цих видів спостереження залежить від змісту та умов виконання службового завдання. У звичних ситуаціях спілкування використовується приховане, включене спостереження, для отримання інформації без взаємодії із засудженими використовується приховане невключене спостереження. У незвичних ситуаціях та у поєднанні із психологічним впливом на засуджених (провокуюче запитання, пропозиція, вимога) застосовується явне спостереження. Воно також буде доречним при комбінованому застосуванні предметної і міжособистісної спостережливості, наприклад, при огляді приміщення, зовнішнього виду із слідкуванням за поведінкою засуджених.

За часом та способами фіксації даних розрізняють безпосередньофіксоване, відділено фіксоване, документально зафіксоване (письмово, відео-, фото) та умовно зафіксоване (у пам'яті, вигляді емоційного враження) спостереження. Результати спостереження доцільно фіксувати приховано від засуджених, із застосуванням умовних знаків та скорочень і при першій зручній нагоді, створюючи своєрідний "банк даних".

За обсягом розрізняють суцільне та вузько спрямоване спостереження. Суцільне спостереження передбачає утримання у зоні уваги кількох засуджених чи матеріальних об'єктів та кількох цікавлячих характеристик. Вузько спрямоване спостереження передбачає зосередженість на окремій характеристиці, засудженому, матеріальному об'єкті. Крім того, спостереження може бути пасивним (очікуваним) та активним (пошуковим).

Пенітенціарним працівникам слід враховувати, що при суцільному спостереженні у зоні уваги можуть одночасно перебувати від 7 до 12 статичних (тобто нерухомих) елементів, пасивна вузька зосередженість досягає максимального рівня за 2-3 секунди і може утримуватися протягом 10-15 секунд, після яких відбувається короткочасне послаблення. Суттєве значення також має мимовільне відволікання від предмету спостереження, яке може виникати внаслідок поточного психічного стану (роздратуванн, нудьга, хвилювання), провокуючої

поведінки засуджених (несподівні вигуки, рухи, поява чи зникнення із поля зору та ін.).

Характеризуючи професійну спостережливість, необхідно підкреслити, що вона є складною, вторинною професійно-важливою якістю. Це означає, що спостережливість, спираючись на зорову чутливість, поєднує у собі сприйняття, елементи пам'яті, окремі розумові дії.

Професійна зорова чутливість представляє собою здатність пенітенціарного працівника вибірково відчувати вплив на зоровий аналізатор, який виникає під час спілкування, службової діяльності в цілому. Професійна зорова чутливість забезпечує відчуття освітленості, кольору, форми та розмірів, взаємного розташування, переміщення об'єктів та осіб, які представляють службовий інтерес.

Основними характеристиками зорової чутливості є *рівень чутливості* – мінімальний вплив чи зміна впливу на поле зору, що викликають усвідомлюване відчуття, *точність* – максимальна відповідність відчуття об'єкту та *чіткість* – розрізнення об'єкту у всіх елементах, особливо деталях і при зміні деталей. Фізіологічно ці характеристики забезпечуються гостротою зору і полем зору. У статичному положенні очей найвища гострота зору і кольору розрізнення спостерігається у центральній ділянці, периферійний зір “працює” при зниженому освітленні, розрізняючи тільки білий і чорний кольори. Із зниженням освітлення зоровий аналізатор зменшує здатність до розрізнення спочатку червоного, а надалі – синього кольорів, розрізнення зеленого кольору залишається без змін.

Професійне зорове сприймання пенітенціарного працівника полягає у здатності відображати у вигляді цілісного образу різноманітні об'єкти (предмети, речі, знаряддя, будівлі) та осіб під час спілкування, службової діяльності.

Професіоналізм сприймання полягає у точності і повноті зорового образу. Осмисленість та увага забезпечують вибірковість сприйняття, тобто виділення об'єкту, людини серед інших як фону та зосередженість на появі чи зникненні окремих ознак, елементів у об'єкті або людині. Важливе значення також має розподіл уваги і одночасне сприйняття кількох об'єктів чи людей, швидке переключення уваги і сприйняття дії, вчинку (очікуваних або раптових) з боку засуджених.

Професійна зорова пам'ять представляє собою вибірково, точну фіксацію, максимально повне зображення та відтворення суттєвої інформації у вигляді образів об'єктів, осіб, подій. Такі зорові образи можуть бути конкретними (наочними) та узагальненими (типовими) і забезпечувати відповідно *впізнавання* окремого об'єкту, засудженого чи їх характеристики (особливих прикмет) *та ідентифікацію* – співвіднесення з певною групою, класом з а спільною ознакою, наприклад, заборонені предмети чи татування як ознака певної характеристики злочину (виду, терміну покарання і т.п.).

Саме впізнавання та ідентифікація як елементи зорової пам'яті найбільш активно “працюють” на професійну спостережливість. Професійно важливими їх показниками є швидкість, безпомилковість та достатність (мінімальна тривалість зорового сприйняття у часі та кількості ознак, забезпечуючих точність впізнання та ідентифікації).

Основними *розумовими діями*, які включені у професійну спостережливість є вольове асоціативне *пригадування* – встановлення зв'язку між поміченим та утримуваним у пам'яті “банком даних” в умовах труднощів (дефіцит часу, динамічність ситуації, перешкоджаючи з боку засуджених вчинки, недостатній обсяг “банку даних” та ін.) та *розмірковування* – пошук і встановлення неочевидного, нелогічного з формальної точки зору зв'язку. Пригадування і розмірковування як складові професійної спостережливості відіграють суттєву роль під час спілкування із засудженими, особливо при визначенні їх намірів, прогнозуванні можливих вчинків та дій агресивного, протиправного характеру.

Завершуючи характеристику професійної спостережливості, її різновидів, підкреслимо наступне.

З одного боку, професійна спостережливість акумулює у собі окремі характеристики пізнавальних процесів (чутливості, сприйняття, пам'яті, мислення), тому її рівень залежить від розвиненості кожної із цих характеристик.

З іншого боку, професійна спостережливість безпосередньо включена у професійне спілкування пенітенціарного персоналу і забезпечує його ефективність.

Тому розвиток професійної спостережливості є важливим практичним завданням, а її розвиненість до рівня уміння свідчить про професійно-психологічну майстерність пенітенціарного персоналу.

1.2. Особливості розвитку професійної спостережливості

Професійна спостережливість розвивається шляхом психологічного тренінгу, який повинен поєднуватися із вольовими зусиллями та зацікавленістю з боку пенітенціарних працівників. Таке поєднання дозволяє розвинути професійну спостережливість до максимально можливого рівня – до уміння.

В такому професійному умінні взаємодіють:

- знання щодо сутності та особливостей професійної спостережливості;
- найбільш раціональні, відтреновані до автоматизму прийоми використання спостережливості (навички);
- свідомий контроль за ефективним використанням прийомів спостережливості, їх адаптація до нових завдань чи нестандартних ситуацій;

Власне психологічний тренінг, здійснюваний під керівництвом фахівця-тренера, а надалі – самостійний, дозволяє розвинути окремі складові професійної спостережливості таким чином:

- зорова чутливість: у високій та дуже високій мірі;
- зорове сприйняття: у високій мірі;
- зорова пам'ять: у високій та дуже високій мірі;
- розумові дії: у середній, інколи – високій мірі.

Загальні рекомендації щодо тренінгу професійної спостережливості

При проведенні занять тренеру і пенітенціарним працівникам необхідно враховувати, що на професійну спостережливість впливають ряд загальних та специфічних, тобто характерних саме для пенітенціарної діяльності чинників. Умовно їх можна поділити на три групи: психофізіологічні, індивідуально-психологічні, соціально-психологічні.

Основними психофізіологічними чинниками є стан організму, зорові ілюзії, взаємодія зорового аналізатора з іншими аналізаторами.

На професійну спостережливість негативно впливають такі стани організму як втома і перевтома, спрага, гіпотонія, гіпогесія, голод.

Зорові ілюзії представляють собою помилкове, викривлене сприйняття об'єкту, людину чи їх окремих характеристик. Типовими зоровими ілюзіями є подвійне сприйняття, післядія, паралельність по горизонталі та вертикалі, фоновий контраст, чорно-білий фон. Перелік та зображення типових ілюзій див.: Еникеев М.И. *Общая и юридическая психология. Часть I. Общая психология.* – М.: Юрид.лит. 1996. с.240-246; *Общая психология.* Под ред. А.В.Петровского – 3-е изд. – М.: Просвещение, 1986 с.280-286; *Психология.* За ред. Ю.Л. Трофімова. – К.: Либідь, 1999. с.206-208.

Загальна чутливість зорового аналізатора підвищується від вживання моркви, меду, абрикосів, чорники, а також впливу холодної води на тіло. Вона знижується із підвищенням температури повітря від +20⁰ С до +30⁰ С, а також від відчуттів, які йдуть від переповнених органів виділення (сечового міхура та прямої кишки). Пенітенціарним працівникам важливо враховувати, що присмерковий зір

(тобто в умовах недостатнього освітлення) та нічний зір покращується під впливом больових подразнень та вдихання нашатирного спирту.

Основними індивідуально-психологічними чинниками професійної спостережливості є загальна сенсорна організація людини, емоційні психічні стани, константність сприйняття та аперцепція.

Загальна сенсорна організація полягає у притаманній даному пенітенціарному працівнику взаємодії 12 основних видів чутливості. Для професійного спілкування та службової діяльності в цілому вирішальне значення мають зорова, слухова і підпорядковані ним нюхова, тактильна чутливість. Саме зорова і слухова чутливість найчастіше є провідними в сенсорній організації пенітенціарного працівника, тобто маючими найбільший потенціал розвитку шляхом тренінгу. Крім того, кожний пенітенціарний працівник має індивідуальний тип сприйняття: аналітичний, синтетичний чи емоційний.

Працівник із аналітичним типом сприйняття і професійної спостережливості виділяє у об'єктах, засуджених різні деталі, дрібниці, але із труднощами поєднує їх у загальний образ.

Працівник із синтетичним типом сприйняття та професійної спостережливості "схоплює" загальний, цілісний образ і з труднощами помічає у ньому деталі.

Працівник із емоційним типом сприйняття та професійної спостережливості помічає і виділяє у об'єкті, засудженому те, що викликає емоційні реакції і намагається розповсюдити ці реакції на весь образ. Слід зазначити, що бурхливі емоційні реакції рівно як і більш загальні стани хвилювання, страху, гніву, радості негативно впливають перш за все на точність професійної спостережливості.

Константність сприйняття полягає в тому, що в умовах певної обмеженості кола професійного спілкування, повторюваності ситуацій та осіб спілкування стабілізується і немов би консервується зоровий образ. Нові деталі, елементи в ньому підмічаються важче або взагалі не підмічаються. На перший план тут виступають осмисленість та інтуїція.

Аперцепція полягає у випереджаючій готовності пенітенціарного працівника сприймати матеріальний об'єкт, засудженого під певним кутом, обумовленим досвідом, знаннями, попередньо отриманою інформацією тощо.

Основними соціально-психологічними чинниками професійної спостережливості пенітенціарного працівника є ефекти ореолу, первинності, новизни.

Ефект ореолу полягає в тому, що негативна або позитивна оцінка конкретної якості, характеристики засудженого розповсюджується на загальний образ чи враження про нього. Можлива і зворотня послідовність – від загального образу до конкретних якостей, характеристик. Ефект ореолу яскраво проявляється при першій зустрічі та спілкуванні із засудженим, а також за наявності фрагментарної, обмеженої інформації про нього.

Ефект первинності полягає у тому, що в ході спілкування із новим чи незнайомим засудженим перша сприйнята від нього інформація оцінюється як найбільш суттєва, визначальна.

Ефект новизни “спрацьовує” під час спілкування із добре знайомим засудженим чи неодноразового спілкування із ним, коли отримувана про нього нова (невідома чи частково відома) зорова інформація сприймається і оцінюється як найбільш значуща.

Психологічний тренінг професійної спостережливості пенітенціарного персоналу доцільно проводити у двох напрямках: статичних та динамічних умовах.

Статичні умови визначаються завданням і модельованою ситуацією тренінгової вправи на весь період її виконання і не змінюються у ході виконання.

Динамічні умови є більш складними. Вони змінюються із боку об’єктів професійної спостережливості (поява, зникнення об’єктів, їх зміна під час виконання завдання, поява “відволікаючих” об’єктів, дій і т.п.) та з боку самого пенітенціарного працівника (виконання однієї чи кілької супутніх або перешкоджаючих дій). У найбільш складному варіанті динамічні умови змінюються із обох боків послідовно або одночасно, що максимально наближає тренінгові вправи до реальних ситуацій професійного спілкування.

Тренінг професійної спостережливості (вправи та методичні рекомендації по їх виконанню)

Тренінг предметної спостережливості

Вправа 1.

За допомогою малюнку, фото, відеофрагменту демонструється: службове місце працівника, спальне приміщення засуджених, кімната для зберігання харчових продуктів засуджених, виробнича ділянка тощо.

Тривалість експозиції: 1 хв.

Завдання: Уважно дивіться на зображення, намагайтеся щонайточніше зафіксувати все, що зображено. Після закінчення експозиції відтворіть всі елементи зображення.

Рекомендації: У кожній експозиції дається нове зображення, вправа виконується до не менш ніж триразового точного відтворення. Відтворення спочатку здійснюється письмово (більш простий варіант), а потім усно (більш складний варіант). У наступних серіях час експозиції послідовно зменшується на 10 сек.

Вправа 2.

За допомогою малюнку, фото, відеофрагменту демонструється: зовнішній вигляд житлового приміщення; приміщення, де працюють засуджені відділення; названі приміщення та прилегла територія (локальна зона).

Тривалість експозиції, завдання та рекомендації по виконанню аналогічні Вправі 1.

Вправа 3.

Експозиційний матеріал аналогічний Вправі 1.

Тривалість першої експозиції: 1 хв.

Завдання: Уважно дивіться на зображення, намагайтеся якнайточніше зафіксувативсе, що зображено.

Через 10 сек. демонструється друга експозиція протягом 30 сек, у якій послідовно вносяться 1,2,3,4,4 змін у розташуванні елементів та їх заміни.

Завдання: Визначте і назвіть зміни у другій експозиції у порівнянні з першою.

Рекомендації: Після триразового точного визначення змін час другої експозиції послідовно зменшується на 5 сек.

Ускладнена модифікація вправи. У другому завданні треба письмово відтворити всі елементи експозиції і вказати на зміни у порівнянні з першою експозицією.

Вправа 4.

Експозиційний матеріал аналогічний Вправі 2.

Тривалість експозицій, завдання, рекомендації та модифікація аналогічні Вправі 3.

Вправа 5.

Попередньо пенітенціарні працівники занотовують у зошит та усно відтворюють перелік предметів та речей, якими дозволено користуватися засудженим. На столі перед працівниками демонструються у довільному розташуванні 5 предметів та речей.

Тривалість експозиції: 10 сек.

Завдання. Уважно дивіться на предмети і речі, намагайтеся якнайточніше зафіксувати ці предмети і речі. Після закінчення експозиції назвіть всі предмети і речі.

Рекомендації. Відтворення здійснюється спочатку письмово, а потім усно. У подальших експозиціях додається по 1-му предметі чи речі до загальної кількості 10. При відтворенні треба назвати всі предмети чи речі і вказати на новий (нову). При обговоренні звертається увага на те, що предмети і речі краще помічаються (при збільшенні їх кількості) при їх групуванні (об'єднанні) за спільними ознаками: колір, розміри, функціональне призначення та контрастом, зокрема, особливими прикметами.

Вправа 6.

Вправа виконується після відпрацювання Вправи 5. Експозиційний матеріал, перша експозиція та завдання аналогічні Вправі 5. У кожній наступній експозиції вноситься 1 новий предмет та 1 взаємне розташування вже демонстрованих предметів.

Завдання. Уважно дивіться на предмети і речі, намагайтеся якнайточніше зафіксувати ці предмети і речі та їх взаємне розташування. Після закінчення експозиції назвіть всі предмети і речі, новий (нову) та зміну у їх взаємному розташуванні.

Рекомендації аналогічні Вправі 5.

Вправа 7.

Вправа виконується після відпрацювання Вправ 5 та 6. Попередньо занотовується у зошит та усно відтворюється перелік типових для даної установи заборонених предметів та способів їх маскування.

На столі перед працівниками демонструються у довільному розташуванні 4 предмети, дозволені для користування, та 1 заборонений предмет.

Тривалість експозиції: 10 сек.

Завдання. Уважно дивіться на предмети і намагайтеся якнайточніше зафіксувати їх.

Рекомендації. Після закінчення експозиції пропонується назвати всі предмети та заборонений предмет. У подальших експозиціях додається 1 новий дозволений предмет, а заборонений змінюється на інший. Загальна кількість предметів збільшується до 10. Відтворення здійснюється спочатку письмово, а потім усно.

Ускладнена модифікація вправи. Заборонений предмет маскується чи ховається в інший предмет чи річ. При хованні без зміни тривалості експозиції дозволяється предмети чи речі брати в руки і оглядати. Завдання і рекомендації залишаються без змін.

Вправа 8.

На відстані 75-100 см у полі центрального зору демонструється дозволений предмет, заборонений предмет, між ними – нагрудний розпізнавальний знак засудженого.

Тривалість експозиції: 10 сек.

Завдання. Уважно дивіться і намагайтеся якнайточніше зафіксувати всі предмети, розташовані перед Вами.

Через 10 сек. протягом 5 сек. здійснюється друга експозиція, в якій предмети змінені по місцю, в нагрудному знаці змінено один елемент (номер загону, ініціали чи прізвище засудженого).

Завдання. Після закінчення експозиції назвіть предмети, їх призначення та що змінилося в експозиції.

Рекомендації. У наступних експозиціях замінюється по одному забороненому предмету та по два, три, чотири елементи у нагрудному розпізнавальному знаці.

Ускладнена модифікація вправи. Замість предметів у експозицію включаються додатково один та два нагрудних розпізнавальних знаки.

Вправа 9.

На відстані 75-100 см під кутом 45 градусів у горизонтальній площині розміщується заборонений предмет (зліва си справа від працівника).

Тривалість експозиції: 5 сек.

Завдання. Не повертаючи голови і не відводячи погляду від центральної осі зору намагайтеся якнайточніше зафіксувати предмет.

Рекомендації: Зразу після закінчення експозиції необхідно назвати і охарактеризувати предмет (розміри, конфігурація, матеріал, колір). У подальшому

тривалість експозиції послідовно зменшується на 1 сек. Надалі предмет переміщується із лівої (правої) до правої (лівої) периферійної зони.

Ускладнена модифікація вправи. У периферійних зонах одночасно розміщуються два предмети. Тривалість експозиції – 10 сек., надалі зменшується на 1 сек. до тривалості – 5 сек.

Аналогічним чином (у простому та ускладненому варіанті) виконуються завдання у вертикальному напрямку (верхній і нижній периферійних зонах). При тренінгу периферійних зон предметної спостережливості звертається увага на те, що її прихований характер забезпечується обсягом, швидкістю переключення уваги, мікрорухами очей, статичним положенням голови, маскуючими рухами руки: проведенням по волоссю на голові, потиранням чола або скронь, притримуванням голови у районі чола або скронь, маніпуляціями із головним убором (надівання, знімання, зсування на потилицю, насування на чоло).

Якщо предметна спостережливість включається у присутності сторонніх осіб, вона додатково може маскуватися шляхом виконання дій, відволікаючих увагу цих осіб (постановка запитань, маніпуляції із предметами та їх передача у руки осіб, жести).

Вправа 10.

Експозиційний матеріал – нагрудні розпізнавальні знаки засуджених.

Умови та тривалість експозицій аналогічні Вправі 9. У завданнях вводиться вимога якнайточніше зафіксувати інформацію, яка міститься на знаці.

Рекомендації. У подальших експозиціях можна змінювати один, два, три елементи знаку із вимогою вказати на це при відтворенні.

Рекомендації

щодо тренінгу предметної спостережливості у динамічних умовах

За основу беруться вищевикладені вправи. При їх виконанні під час експозиції змінюються такі умови:

- змінюється або з'являється додатковий експозиційний елемент;
- з'являється незмістовний та змістовний шум різної голосності: шелестіння папером, стукіт по поверхні, клацання, окремі фрази, розмова двох осіб, гомін кількох осіб, музика, звертання тренера до окремих працівників:

- працівниками виконуються незмістовні та змістовні дії: достаються або перекладаються сторонні предмети, внутрішнє рахування чисел у прямому і зворотньому напрямку, записування на паперілюбих слів та речень, не пов'язаних із змістом завдання, переписування слів та речень із зразка.

В залежності від індивідуального рівня розвиненості професійної спостережливості окремі зміни можуть вводитися при першому виконанні вправи або вводитися відразу дві зміни.

Тренінг міжособистісної спостережливості

Вправа 1.

попередньо пенітенціарні працівники занотовують та усно відтворюють основні інформативні елементи голови і обличчя людини засудженого. Це: наявність та особливості волосся і зачіски, овал обличчя, вуха, брови, очі, ніс, губи, підборіддя, зморшки шкіри (на чолі, між бровами, носогубні). Аналогічно занотовуються і відтворюються особливі прикмети: шрами, родимки, ластовиння та пегментні плями, косоокість, роздвоєне підборіддя та ямка на підборідді, дефекти шкіри – виразки, прищі, порізи, особливості зубів – колір, перехрещення, проміжки, відсутність окремих зубів, коронки, наявність окулярів.

Звертається увага на те, що ці елементи і особливі прикмети складають у повному обсязі близько 200 інформативних ознак, більшість із яких тісно пов'язана із психологією людини і достовірно репрезентує її особливості.

За допомогою фото, відеофрагменту демонструється голова засудженого, обличчя анфас.

Тривалість експозиції: 30 сек.

Завдання. Уважно дивіться на обличчя засудженого, намагайтеся якнайточніше зафіксувати його ознаки.

Рекомендації. Після закінчення експозиції необхідно якомога точніше і повніше описати голову і обличчя засудженого. Опис здійснюється спочатку письмово, надалі – усно. У подальших експозиціях тривалість зменшується на 5 сек., вводяться від 1 до 3 особливих прикмет, які при відтворенні необхідно назвати. Звертається увага на те, що однією із особливих прикмет може бути спосіб носіння засуджених головного убору (рівно, похилений набік, збитий на потилицю, насунутий на чоло).

Вправа 2.

Експозиційний матеріал: фото, відеозображення голови та обличчя засудженого напіванфас.

Тривалість експозиції: 20 сек.

Завдання та рекомендації по виконанню аналогічні Вправі 1.

Вправа 3.

Експозиційний матеріал: фото, відеозображення голови та обличчя засудженого у профіль.

Тривалість експозиції: 15 сек.

Завдання та рекомендації по виконанню аналогічні Вправі 1.

Вправа 4.

На відстані 1,5- 2 м від працівника під кутом 30 градусів у горизонтальній площині зліва (потім справа) демонструється фото, відеозображення голови та обличчя засудженого анфас (потім напіванфас, у профіль) з одним характерним елементом (густі брови, відстовбурчені вуха, задертий ніс тощо) чи особливою прикметою.

Тривалість експозиції: анфас – 15 сек., напіванфас – 10 сек., у профіль – 5 сек.

Завдання. Не повертаючи голови і не відводячи погляду від центральної осі зору, відшукайте та назвіть у зображенні засудженого характерний елемент (особливу прикмету).

Рекомендації. У подальших експозиціях кількість характерних елементів та особливих прикмет збільшується до трьох. Кут зору збільшується до 45 градусів.

Ускладнена модифікація вправи. У лівій та правій периферійних зонах одночасно демонструються два зображення наростаючої складності: у профіль, у профіль та напіванфасом, у профіль та фасом; напіванфасом та фасом, фасом. Тривалість кожної експозиції збільшується на 5 сек.

Вправа 5.

Експозиційний матеріал: фото, відеозображення трьох голів та обличь засуджених фасом, маючих по одному характерному елементу чи особливій прикметі.

Тривалість експозиції: 30 сек.

Завдання. Уважно дивіться на групове зображення, намагайтеся якнайточніше його зафіксувати.

Через 10 сек. здійснюється друга експозиція групового зображення, у якому дві голови засуджених поміняні місцями між собою, у третього засудженого усунена особлива прикмета (характерний елемент).

Тривалість експозиції: 1- сек.

Завдання. Встановіть і назвіть зміни, які відбулися у другому зображенні, порівнюючи із першим.

Рекомендації. У подальших експозиціях кількість засуджених послідовно збільшується на 1 особу до загальної кількості 7 осіб. Кількість змін у взаємному розташуванні чи зміні прикмет та елементів послідовно збільшується до 4. У подальшому зображення фасом вибірково замінюються на зображення у профіль та часткове перекривання (до половини) одного зображення іншим (об'ємне розташування засуджених).

Вправа 6.

Експозиційний матеріал, тривалість першої та другої експозиції аналогічні Вправі 5.

Завдання по першій експозиції. Уважно дивіться на групове зображення, намагайтеся якнайточніше його зафіксувати. Зверніть увагу на характерні елементи та особливі прикмети.

У другій експозиції вводяться такі зміни: два зображення міняються місцями, замість третього вводиться нове (чуже), характерні елементи і прикмети залишаються без змін.

Завдання по другій експозиції. Назвіть зміни, які відбулися у другому зображенні, порівнюючи з першим. Також назвіть характерні елементи (особливі прикмети), Чи змінилися вони у другому зображенні.

Рекомендації. За основу беруться рекомендації щодо Вправи 5. У подальших експозиціях кількість нових (чужих) зображень збільшується до 2. Характерні

елементи чи особливі прикмети залишаються без змін. Основна увага приділяється точному встановленню нових (чужих) зображень засуджених.

Вправа 7.

Попередньо пенітенціарні працівники занотовують та усно відтворюють основні інформативні елементи тіла людини. Це: руки (пропорційні, довгі, короткі, худі, мускулісті), тулуб (пропорційний, атлетичний, худий, товстий), ноги (короткі, довгі, пропорційні, худі, товсті), осанка (пряма, сутула, нахил голови до одного плеча, вперед, назад). Аналогічно занотовують і відтворююся особливі прикмети: руки (шрами, волосяне покриття, татуювання, дефекти – викривлення пальців, відсутність пальців чи фаланг пальців), ноги (викривленість). звертається також увага на можливі індивідуальні особливості форми одягу (підгонка під склад тіла, гудзики, прикраси, штопка, плями та ін.) та видимі ознаки інвалідності чи хвороб (ревматичні суглоби, обмежено рухомі та викривлені кінцівки, костилі, палиці, протези). Більшість елементів тіла, особливо у динамічному положенні та ряд особливих ознак несуть суттєву інформацію щодо психології засудженого.

За допомогою фото, відеофрагменту демонструється тіло засудженого у зимовій, літній формі одягу, під час перебування у приміщенні, поза приміщенням, під час перевірки зовнішнього вигляду та наявності на місці згідно розпорядку дня. Положення – фрагментальне.

Тривалість експозиції, завдання та рекомендації по виконанню аналогічні Вправі 1.

Вправа 8.

Експозиційний матеріал аналогічний Вправі 7, але у положенні напівобертом
Тривалість експозиції: 20 сек.

Завдання та рекомендації аналогічні Вправі 1.

Вправа 9.

Експозиційний матеріал аналогічний Вправі 7, але у положенні боком.

Тривалість експозиції: 15 сек.

Завдання та рекомендації аналогічні Вправі 1.

Вправа 10.

На відстані 1,5-2 м від працівника підкутом 30 градусів від центральної осі зору у горизонтальній площині зліва (потім справа) демонструється тіло засудженого із однією особливою прикметою у варіантах одягу аналогічних Вправі 7 спочатку фронтом, потім – напівобертом та у профіль.

Тривалість експозицій, завдання, рекомендації та ускладнена модифікація аналогічні Вправі 4.

При тренінгу периферійних зон міжособистісної спостережливості звертається увага на те, що основними є ліва та права зони, а зони вертикального напрямку (верхня і нижня) включаються значно рідше. Як правило, це трапляється у ситуаціях значної різниці у зрості (понад 20 см) при перебуванні на відстані 1-2 м та

різному просторовому розташуванні пенітенціарного працівника і засудженого (засуджени): сидячи- стоячи чи навпаки або стоячи-лежачи.

Прихований характер міжособистісної спостережливості в цілому забезпечується тими ж прийомами, що і предметної спостережливості, але при більшому їх значенні. Це: мікроруки очей, статичне положення голови, обсяг уваги та швидкість її переключення, маскуючі рухи руки: притримування голови за чоло, протирання чола або скронь, маніпуляції із головної убори або побічними предметами (перекладання паперів, тримання у руці ручки чи олівця тощо).

Якщо міжособистісна спостережливість включається під час безпосереднього спілкування із засудженим (засудженими), вона може активно маскуватися шляхом виконання дій, відволікаючих увагу засудженого (засуджени) – постановка запитань, вимога чи пропозиція щось зробити, зауваження відносно зовнішнього вигляду чи поведінки і т.п.

Рекомендації

щодо тренінгу міжособистісної спостережливості у динамічних умовах

В основу тренінгу покладаються Вправи 1-10 та їх ускладнені модифікації. При їх виконанні під час експозиції фото чи відеофрагментів змінюються (одноразово, а потім кількаразово) наступні умови:

- замінюється або з'являється додаткове зображення голови, тіла засудженого у різних положеннях – фасом, напівфасом, у профіль;
- з'являється відволікаючий увагу пенітенціарного працівника шум: стукіт, клацання, шелестіння, окремі фрази, розмова кількох осіб, звертання тренера до виконуючого вправу працівника;
- виконуючі вправу працівники паралельно здійснюють різні дії: переписування слів та речень, цифр у певній послідовності із зразка; звертання із запитаннями, відповіді на запитання тренера тощо.

Рекомендації

щодо самостійного тренінгу пенітенціарними працівниками професійної спостережливості

Кожному працівнику-учаснику тренінгу пропонується самостійно визначити основні ситуації професійної діяльності та спілкування, які передбачають найбільш активне включення і використання спостережливості.

Після групового обговорення узгоджений перелік ситуацій занотовується кожною учасником тренінгу та спільно із тренером визначаються прийоми самостійного розвитку спостережливості у цих ситуаціях.

У якості типового варіанту пропонуються наступні професійні ситуації.

Рекомендація 2

Під час огляду живої секції відділення відкрити приліжкову тумбочку і протягом 10 сек. оглядати предмети, що знаходяться у ній. Потім закрити тумбочку і про себе перерахувати предмети та їх місце знаходження.

Аналогічним чином здійснити огляд тумбочки днювального, де зберігаються маркіровані ножі та ножиці відділення, закритої полиці для зберігання продуктів харчування.

Огляд повторюється без зміни умов до триразового безпомилкового відтворення. у подальшому рекомендується звертати увагу на характерні ознаки предметів та продуктів харчування – колір, розмір, марка, ознаки належності конкретному засудженому – ініціали, цифри, зарубки тощо.

При черговому огляді приміщень відділень з'ясовувати чи відбулася зміна розташування інвентарю, предметів та речей, особливо – поява нових або із зміненими характеристиками (подряпини, тріщини, зсуви і т.п.).

Рекомендація 3.

Під час перебування серед засуджених шляхом прихованого спостереження встановити, хто із них має характерні елементи та особливі прикмети зовнішності. Відповідну інформацію внести до розділу VII індивідуальної програми соціально-психологічної роботи із засудженим.

Рекомендація 4.

Скласти списки засуджених, які потребують підвищеного контролю за їх поведінкою:

- порушників режиму утримання та схильних до протиправних дій;
- схильних до втечі;
- схильних до самогубства та членушкодження;
- підвищено конфліктних.

При проведенні індивідуально-профілактичної роботи із засудженими цих категорій встановити, хто із них має характерні ознаки та особливі прикмети зовнішності, особливості манери поведінки. Відповідні дані внести до розділу VIII індивідуальної програми соціально-психологічної роботи із засудженим.

Надалі шляхом вибіркового, а потім – суцільного звернення до прізвищ засуджених кожної категорії безпомилково відтворювати дані, внесені до розділу VIII.

Звертається увага на те, що при самостійному тренінгу професійної спорстерезливості необхідно систематично (бажано щоденно, але не рідше одного разу на тиждень) виконувати окремі вправи.

1.3. Візуальна психодіагностика як умова ефективного спілкування

В основі професійного спілкування завжди лежить спостережливість. Вона дозволяє отримати різноманітну інформацію щодо ситуації спілкування і, перш за все, людини, з якою спілкується професіонал. Особливого значення ця обставина набуває при спілкуванні пенітенціарних працівників із засудженими.

Останні в силу різних причин можуть ретельно приховувати свої наміри, вдаватися до нещирості та обману, переконливо говорити про одне, а прагнути зовсім іншого, здійснювати відвертий чи замаскований психологічний вплив на пенітенціарного працівника тощо.

У таких та подібних їм ситуаціях першочергового значення набуває використання пенітенціарни працівником візуальної психодіагностики.

Психодіагностика у практичному плані представляє собою виявлення, оцінку, прогнозування динаміки певної психологічної якості, характеристики за допомогою спеціальних інструментів – тестів, опитувальників, бесіди та ін.

Візуальна психодіагностика у якості основного інструменту отримання вихідної інформації використовує зоровий аналізатор, який забезпечує включення спостереження і спостережливості.

Цінність візуальної психодіагностики визначається відносною простотою та головне – універсальністю застосування. В першу чергу це стосується психологічно напружених, швидкоплинних, малопрогнозованих ситуацій спілкування.

Візуальна психодіагностика передбачає:

- знання сутності психологічної характеристики чи якості, сукупності її зовнішніх проявів;

- вміння виявити ці прояви за допомогою спостережливості, співвіднести із “зразком”;

- вміння зробити ймовірний, але максимально достовірний висновок.

Застосування візуальної психодіагностики дозволяє упереджувати небажані вчинки та реакції засуджених, здійснювати на них цілеспрямований психологічний вплив, в цілому управляти процесом професійного спілкування.

Візуальна психодіагностика забезпечує отримання пенітенціарним працівником так званої невербальної (несловесної) інформації щодо засудженого. Зовнішність засудженого, її окремі елементи – *фізичні* (тіло, руки, очі), *фізіологічні* (потовиділення, дихання, слюновиділення), *культурно-естетичні* (одяг, предмети релігійного культу, татуювання) представляють собою своєрідний психологічний атлас.

Візуальна психодіагностика базується на тому, що внутрішній світ, окремі психологічні характеристики засудженого безпосередньо чи опосередковано, але в цілому достовірно реалізуються через зовнішність і манеру поведінки. Якщо зміст слів, фраз, речень під час спілкування жорстко контролюється засудженим, то жести, міміка, дихання, сльози проявляються підсвідомо, мимовільно.

На фізіологічному рівні збудження, яке виникає у нервових центрах головного та спинного мозку і супроводжує певну психологічну характеристику (подив, гнів, роздуми тощо), передається на м'язи та окремі органи. “Цензура” над

ним потребує спеціальних знань і підготовки, а в окремі моменти просто неможлива.

У якості прикладу можна навести уривок із відомого роману І.Льфа та Є.Петрова “Золоте теля”, в якому описано зустріч Остапа Бендера під виглядом міліціонера із підпільним міліціонером Олександром Корейко.

Остап вынул деньги, тщательно пересчитал их и, пододвинув пачку к Алекчандру Ивановичу, сказал:

- Ровно десять тысяч. Потрудитесь написать расписку в получении.

- Вы ошиблись, товарищ, - сказал Корейко очень тихо. – Какие десять тысяч? Какая расписка?

- Как какая? Ведь вас вчера ограбили?

- Меня никто не грабил.

- Да как же не грабили? – заволновался Остап. – Вчера у моря. И забрали десять тысяч. Грабители арестованы. Пишите расписку.

- Да ей-богу меня никто не грабил, - сказал Корейко, по лицу которого промелькнул светлый зайчик. – Тут явная ошибка.

Еще не осмыслив глубины своего поражения, великий комбинатор допустил неприличную суетливость, о чем всегда вспоминал впоследствии со стыдом. Он настаивал, сердился, совал деньги в руки Александру Ивановичу и вообще, как говорят, предупредительно улыбался, но денег не брал.

... И, все ещё неся на лице ненужную улыбку, великий комбинатор выскочил на улицу. Несколько кварталов он прошел скорым шагом, позабыв о том, что на голове его сидит официальная фуражка с гербом города Киева, совершенно неуместным в городе Черноморске. И только очутившись в толпе почтенных стариков, гомонивших напротив крытой веранды нарпитовской столовой №68, он опомнился и принялся спокойно взвешивать шансы».

Різними дослідниками (О.О. Бодамов, А.Під, Х.Рюкле, А.Штангль та ін.) встановлено, що під час спілкування через немовні засоби може передаватись до 50% інформації. Майже 80% невербальної інформації ”повідомляється” виразом обличчя, позою, жестами.

Візуальна психодіагностика також важлива у ситуаціях, коли засуджені користуються таємним (умовним) візуальним спілкуванням між собою. Для цього, як правило, використовується так звана “ручна феня”, яка виключає близько 40 основних положень пальців та кисті руки, а також звукові сигнали – постукування по твердій поверхні, клацання пальців тощо. Показовою у даному плані є ситуація гри “під інтерес” із використанням рфційно дозволених засобів – щашок, доміно, нард.

При застосуванні візуальної психодіагностики пенітенціарним працівникам необхідно знати і враховувати, що психологічні характеристики, якості засудженого проявляються у його зовнішності та манері поведінки *системно*, тобто, як сукупність взаємопов’язаних ознак, що охоплюють увесь чи принаймні більшість психологічного атласу.

Такий атлас включає наступні основні компоненти:

- *загальні ознаки*: тонує м'язів, рухова активність, намагання зайняти певну дистанцію та просторове положення стосовно пенітенціарного працівника, контроль за власною поведінкою та поведінкою інших;

- *вираз обличчя* (міміка): брови, очі, погляд, губи, м'язи обличчя;

- *положення рук* (жестикуляція);

- *положення тіла і ніг* (поза);

- мова, звуки, дихання;

- *возомоторні реакції*: колір шкіри, слюновиділення, потовиділення, сльози.

Кожний із даних компонентів атласу має, в свою чергу, типові варіанти прояву. Вони полягають у наступному.

Загальні ознаки

Тонус м'язів: розслаблений, звичайний, підвищений, напружений (включаючи мимовільне здвигання).

Рухова активність: відсутня чи низька, підвищена, руховий неспокій та хаос.

Дистанція спілкування: інтимна, довірлива (0,15-0,5 м до працівника); особиста (0,5-1,2 м); соціальна або середня (1,2-3,5 м), публічна або формальна (понад 3,5 м).

Просторове положення: рівне із працівником (стоячи-стоячи, сидячи-сидячи), домінуюче (стоячи-сидячи), підлегле (сидячи-стоячи).

Контроль за поведінкою: повний, періодична втрата, відсутній.

Вираз обличчя

Брови: зведені до перенісся, підняті вгору, опущені вниз.

Очі: широко відкриті, заплющені, примружені, прискорене моргання.

Погляд: прямо на працівника, відведений вбік, униз чи вгору, осмислений, відсутній.

Губи: стиснуті "у ниточку", нижня губа піджата під верхню, опущена вниз, верхня чи нижня губа прикушені, куточки губ підняті уверх, опущені вниз.

М'язи обличчя: розслаблені, напружені (загострення вилиць, перекачування жовен), тиле-механічне посмикування м'язів біля очей та губ.

Типові варіанти: притиснуті до стеген, заведені за спину, схрещені на грудях, зведені на животі.

Руки: розведення в сторони, притискання до серця, викидання вперед долонями вгору, піднімання над головою, вертикальні рухи зверху вниз. Механічні рухи: маніпуляції з випадковими предметами і речами (ручка, папір, головний убір і т.п.), торкання та потирання частини обличчя (підборіддя, ніс, вуха, скроні, потилиця), покусування лігтів. Окремі рухи: потирання долонь, стискання пальців у кулак, зчеплення пальців, тремтіння.

Положення тіла і ніг

Типові варіанти: сидячи, стоячи. Тіло – нахилене вперед, назад, пряме, розслаблене, напружене, повернене боком. Ноги – стиснуті у колінах, роздвинуті, закинуті одна на одну, витягнуті вперед, підігнуті під себе, схрещені, механічні рухи – настукування об підлогу, покачування, тремтіння.

Мова, звуки, дихання

Темп мови: звичайний, прискорений, уповільнений, переривчастий, плутаний, заїкання.

Голосність: звичайна, підвищена (крик), знижена (шепіт), тимчасове мовчання (втрата мови).

Звуки: прокашлювання, вигуки (ого!, ах!, ой! і т.п.), ниття. Сміх: адекватний, нещирий – підхихикування, ввічливо-попереджувальний.

Дихання: звичайне, прискорено-поверхнєве, глибоке, затримка дихання, зітхання.

Вазомоторні реакції

Зміна кольору шкіри (обличчя, шия, руки): загальне почервоніння, збліднення, плями.

Слюновиділення: збільшення слюновиділення – мимовільне ковтання слини; зменшення слюновиділення – пересихання губ та їх облизування, відчуття “комка у горлі”.

Потовиділення: збільшення виділення поту на долонях, окремих частинах обличчя – скронях, лобі, над верхньою губою.

Сльозна рідина: збільшення виділення – зволоження очей, сльози у куточках очей, прискорене моргання.

Користуючись психологічним атласом зовнішності та манери поведінки, слід враховувати, що у засуджених можуть бути індивідуальні звички, зокрема, покусання нігтів, шморгання носом, колупання пальцями тощо.

Деякі із таких звичок можуть обумовлюватися фізичними вадами чи хворобами. Це примружування очей та розтягування пальцями із зовнішнього кута внаслідок короткозорості; повернення голови боком до працівника та перепитування внаслідок зниженого слуху, почухування шкіри внаслідок шкіряної хвороби, тремтіння рук і почервоніння обличчя внаслідок асмогологізації та ін. Крім того, деякі зовнішні прояви є суто фізіологічними реакціями на подразники: примружування чи заплющення очей від яскравого світла; облизування губ від спраги; інтенсивне потовиділення і прискорене дихання при спеці; здригання тіла та кінцівок при холоді тощо.

1.4. Візуальна діагностика психічних станів і намірів

Психічні стани та наміри засудженого суттєво впливають на його поведінку, а в окремих ситуаціях повністю її обумовлюють. При цьому вони достатньо виразно проявляються у психологічному атласі зовнішності та манери поведінки, а відтак підлягають достовірній візуальній діагностиці.

Психічний стан представляє собою цілісну характеристику психіки засудженого, відносно стійку на даний відрізок часу (від кількох хвилин до кількох годин) і відображає специфічне переживання засудженого відносно когось або чогось. Психічний стан спочатку виникає у одній із сфер особистості: пізнавально-інтелектуальній (подив, зосередженість, сумнів, неухважність), вольовій (розгубленість, рішучість, мобілізованість), емоційно-почуттєвій (роздратування, дерпесія, переляк, бентежність). Надалі психічний стан охоплює всього засудженого і спонукає його до спілкування (агресія, сумнів, роздратування) чи до уникнення спілкування (апатія, скука, роздуми).

Особливістю психічних станів засуджених є легкість виникнення та бурхливість протікання. Вона супроводжується значним зниженням чи навіть втратою самоконтролю, імпульсивними діями, великою втратою психічної енергії. Зразу після цього настає психічне виснаження, байдужість, безвілля, фізична пасивність.

Психічні стани засуджених тісно пов'язані із їх намірами. Цей зв'язок полягає у тому, що психічні стани можуть супроводжувати наміри, перетворюватися у наміри, а останні, у свою чергу, викликати певні психічні стани.

Намір полягає у рішенні та намаганні засудженого здійснити певний вчинок чи дію.

Психічний стан та намір безпосередньо передують вчинку чи дії і виразно проявляються у них.

Серед розмаїття психічних станів та намірів засуджених пенітенціарним працівникам необхідно знати, діагностувати і враховувати ті, які найбільш суттєво впливають на спілкування. До них відносяться такі:

- 1) стан агресії та намір заподіяти шкоду;
- 2) стан нещирості та намір обманути;
- 3) стан захисту та намір чинити опір;
- 4) стан переляку та розгубленість;
- 5) стан роздуму та пошуку рішення;
- 6) стан програву та наміру підкоритися.

Загальні рекомендації щодо тренінгу візуальної діагностики психічних станів і намірів

Перед виконанням тренінгових вправ пенітенціарні працівники занотовують (бажано у вигляді таблиці) шість основних компонентів психічного атласу зовнішності та манери поведінки засудженого, а також типові (конкретні) прояви цих компонентів.

Працівникам пропонується запам'ятати до триразового безпомилкового відтворення перелік компонентів психологічного атласу та конкретних їх проявів.

Для ефективного запам'ятовування і відтворення психологічного атласу після його занотування демонструється за допомогою фото, малюнку, відеофрагменту кожен із основних компонентів із типовими проявами. При цьому працівникам пропонується активно включати образну пам'ять і уяву, а потім самостійно відтворити (зобразити) кожен із компонентів за виключенням вазомоторних реакцій.

Тренінг візуальної діагностики стану агресії та наміру заподіяти шкоду

Орієнтуючись на загальні рекомендації, працівникам пропонується занотувати, запам'ятати і усно відтворити наступним комплекс зовнішніх проявів, який достовірно свідчить про стан агресії і наміру заподіяти шкоду.

Загальні ознаки: тонус м'язів напружений, мимовільне здригання тулуба, кінцівок; рухова активність підвищена, намагання скоротити дистанцію до особистої чи нижньої межі соціальної, зайняти однакове чи домінуюче просторове положення; періодична чи тимчасова втрата контролю за власною поведінкою, частковий контроль за поведінкою пенітенціарного працівника – об'єкта спілкування.

Враз обличчя: голова нахилена вперед, брови зведені до перенісся, очі примружені, погляд спідлоба, прямо на працівника. Губи піджаті, стиснуті, прикушені зубами, рідше – розтягнуті горизонтально, зуби міцно стиснуті, вищірені. М'язи обличчя напружені, можливий тик.

Положення рук: руки зігнуті у ліктях, вперті у боки, притиснуті до тулуба, рідше – зведені за спину і зчеплені між собою. Пальці стиснуті у кулаки, постукування кулаками, амплітудні рухи рук у вертикальному напрямі та у бік працівника.

Положення тіла та ніг: тіло знаходиться вертикально, злегка нахилене вперед, плечі розведені назад, груди випнуті. Ноги розведені, опора на всю стопу чи на носки.

Мова, звуки, дихання: мова прискорена, голосна, збивчаста, зривання на фальцет, вигуки, вереск, окремі перепитування. Дихання прискорене, зі звуком повітря.

Вазомоторні реакції: загальне почервоніння, плями на обличчі та шії, ковтання слини.

Вправа 1.

За допомогою фото, відеофрагменту демонструються три голови засуджених, обличчя фасом із різним виразом.

Тривалість експозиції: 15 сек.

Завдання. Уважно дивіться на зображення голів та облич засуджених. Вкажіть у кого із них стан агресії та намір заподіяти шкоду. Обґрунтуйте свою відповідь.

Рекомендації. У подальших експозиціях тривалість зменшується на 5 сек., змінюється взаємне розташування зображень голів засуджених, кількість зображень збільшується до 5.

Ускладнена модифікація вправи. При збільшенні кількості зображень до 5, спочатку на двох, а потім на трьох зображеннях одночасно демонструється діагностований стан та намір. Надалі для діагностики представляється 75%, а потім 50% конкретних проявів виразу обличчя. Під час експозиції діагностований стан може виникати чи зникати на обличчі одного, а потім іншого засудженого.

Вправа 2.

Експозиційний матеріал: фото, відеозображення трьох тулубів (без облич) засуджених, один із яких зображає діагностований стан та намір.

Тривалість експозиції, завадння, рекомендації та ускладнена модифікація аналогічні Вправі 1.

Вправа 3.

Експозиційний матеріал: фото, відеозображення повної зовнішності трьох засуджених, одне із яких зображає діагностований стан та намір.

Тривалість експозиції: 30 сек.

Завадння, рекомендації та ускладнена модифікація аналогічні Вправі 1.

Тренінг

візуальної діагностики стану нещирості та наміру обманути

Орієнтуючись на загальні рекомендації щодо тренінгу візуальної діагностики, працівники занотовують, запам'ятовують та усно відтворюють наступний комплекс зовнішніх проявів стану нещирості і намагання обманути. При цьому звертається увага на те, що достовірній діагностиці підлягає лише умисний, тобто цілком усвідомлюваний намір обманути та відповідний психічний стан.

Загальні ознаки: тонус м'язів звичайний, частіше – підвищений, руховий неспокій; намагання зайняти інтимну, довірливу дистанцію, рівне або підлегле просторове положення; максимальний контроль за поведінкою пенітенціарного працівника, періодична втрата контролю за влогою поведінкою.

Вираз обличчя: періодичне відкидання голови назад, прихилення до плеча; прискорене моргання, відведення погляду, уникнення зустрічного погляду (бігання очей); крива, розтягнута посмішка, посмикування куточків губ; швидкоплинне, незначне напруження м'язів (пробігання тіні по обличчю).

Положення рук: метушливі рухи, закривання долонею рота чи очей, торкання носа, ямки під носом, вуха, пригладжування волосся на голові, маніпуляції із предметами; слабе тремтіння кистей рук.

Положення тіла та ніг: похитування тулубом, совання тулубом та ногами у положенні сидячи; пересмикування і піднімання плечей.

Мова, звуки, дихання: багатослівність, мовні паузи; скиглення та стогін, підхихікування, прокашлювання; дихання прискорене, зітхання.

Вазомоторні реакції: збільшення слюновиділення, ковтання слини; збільшення потовиділення на долонях та обличчі.

Вправа 1.

Експозиційний матеріал: фото, відеозображення трьох голів засуджених, обличчя фасом, одне із зображень представляє стан нещирості та наміру обманути.

Тривалість експозиції: 15 сек.

Завдання. Уважно дивіться на зображення засуджених. Вкажіть, у кого із них стан нещирості та намір обманути. Обґрунтуйте свою відповідь.

Рекомендації. У подальших експозиціях тривалість зменшується на 5 сек., змінюється взаємне розташування зображень засуджених, кількість зображень збільшується до 5.

Ускладнена модифікація вправи. При збільшенні кількості зображень засуджених до 5, спочатку на двох, а потім на трьох зображеннях одночасно демонструється діагностований стан і намір. Надалі для діагностики демонструється зменшення на 75% та 50% кількість конкретних проявів виразу обличчя і голови. Під час експозиції діагностований стан може виникати чи зникати на одному, а потім іншому зображенні.

Вправа 2.

Експозиційний матеріал: фото, відеозображення трьох тулубів (без обличчя) засуджених, один із яких демонструє діагностований стан та намір.

Тривалість експозиції, завдання, рекомендації та ускладнена модифікація аналогічні Вправі 1.

Вправа 3.

Експозиційний матеріал: фото, відеозображення повної зовнішності трьох засуджених, одне із яких демонструє діагностований стан та намір.

Тривалість експозиції: 30 сек.

Завдання, рекомендації та ускладнена модифікація аналогічні Вправі 1.

Тренінг

візуальної діагностики стану захисту та наміру чинити опір

Використовуючи загальні рекомендації щодо тренінгу візуальної діагностики, працівники занотують, запам'ятовують та усно відтворюють наступний комплекс зовнішніх проявів стану захисту та наміру чинити опір.

Загальні ознаки: тонус м'язів підвищений, рухова активність знижена, рухи переважно плавні, неамплітудні; намагання максимально збільшити дистанцію спілкування, виставити фізичну перешкоду (стіл, стілець тощо), сховатися за щось чи когось. Намагання максимально контролювати поведінку пенітенціарного працівника – об'єкта спілкування.

Вираз обличчя: голова відхилена назад, короткочасне заплющування очей, відведення погляду, погляд збоку; губи піджаті або злегка розведені.

Положення рук: руки зігнуті у ліктях, виставлені долонями вперед, перехрещені на грудях, сховані у кишнях; закривання однією долонею рота, очей, двома долонями обличчя.

Положення тіла та ніг: тіло відхилене назад або повернуте боком; ноги у положенні сидячи стиснуті одна до одної або перехрещені, підтягнуті під себе; у положенні стоячи одна нога виставлена вперед.

Мова, звуки, дихання: мова по темпу звичайна або уповільнена, по голосності знижена; окремі перебивання, заперечуючі вигуки (ні!, не буду!, послухайте мене тощо), мугикання, зітхання, затримка дихання.

Вазомоторні реакції: прискорене моргання, загальне спітніння, зменшення слиновиділення – облизування язиком губ, ковтання слини.

Вправа 1.

Експозиційний матеріал: фото, відеофрагмент трьох голів засуджених, обличчя фасом, одне із зображень представляє стан захисту та наміру чинити опір.

Тривалість експозиції: 15 сек.

Завдання. Уважно дивіться на зображення засуджених. Вкажіть, у кого із них стан захисту та намір чинити опір. Обґрунтуйте свою відповідь.

Рекомендації. У подальших експозиціях тривалість зменшується на 5 сек., змінюється взаємне розташування зображень засуджених, кількість зображень збільшується до 5.

Ускладнена модифікація вправи. При збільшенні кількості зображень засуджених до 5, спочатку на двох, а потім на трьох зображеннях одночасно демонструється діагностований стан і намір. Надалі для діагностики демонструється зменшення на 75% та 50% кількість конкретних проявів виразу обличчя і голови. Під час експозиції діагностований стан може виникати чи зникати на одному, а потім іншому зображенні.

Вправа 2.

Експозиційний матеріал: фото, відеофрагмент трьох тулубів (без обличчя) засуджених, один із яких демонструє діагностований стан та намір.

Тривалість експозиції, завдання, рекомендації та ускладнена модифікація аналогічні Вправі 1.

Вправа 3.

Експозиційний матеріал: фото, відеофрагмент зображення повної зовнішності трьох засуджених, одне із яких демонструє діагностований стан та намір.

Тривалість експозиції: 30 сек.

Завдання, рекомендації та ускладнена модифікація аналогічні Вправі 1.

Тренінг

візуальної діагностики стану переляку та розгубленості

Орієнтуючись на загальні рекомендації щодо тренінгу візуальної діагностики, працівникам пропонується занотувати, запам'ятати і усно відтворити наступний комплекс зовнішніх проявів стану переляку та розгубленості. При цьому звертається увага на те, що засуджений, який перебуває у такому стані, є

психологічно беззахисним, безпорадним і немає певних намірів. Сам стан є динамічним та швидкоплинним.

Загальні ознаки: тонус м'язів напружений, руховий неспокій та хаос переривається короткочасним завмиранням; намагання збільшити дистанцію спілкування; періодична втрата контролю за власною поведінкою та поведінкою пенітенціарного працівника – об'єкта спілкування.

Вираз обличчя: у стані завмирання – пустий, відсутній погляд у простір або широко розкриті очі, підняті брови, зморшки на чолі; мимовільне розкриття рота, вільвисяння нижньої щелепи; у стані збудження – бігаючі очі, уникнення зустрічного погляду, прикушування губ, клацання зубами.

Положення рук: охоплення голови руками, розведення у бік; хапання предметів та речей і активна маніпуляція із ними, пошкодження; упирання вказівного пальця в губи, покусування нігтів, потирання скроней.

Положення тіла та ніг: різке відхилення, відтягування тулуба назад; у положенні сидячи-сованн, різкі зміни положення, вставання, бігання, падання навколішки.

Мова, звуки, дихання: мова переривчаста, прискорена, незв'язна, паузи, заїкання, стогін, голосний регіт, схлипування; дихання прискорене, глибокі зітхання.

Вазомоторні реакції: різке збліднення, яке змінюється на плями, загальне почервоніння; спітніння, сльози на очах.

Вправа 1.

Експозиційний матеріал: фото, відеофрагмент трьох голів засуджених, обличчя фасом, одне із зображень демонструє стан переляку та розгубленості.

Тривалість експозиції: 15 сек.

Завдання. Уважно дивіться на зображення засуджених. Вкажіть, хто із них перебуває в стані переляку та розгубленості. Обґрунтуйте свою відповідь.

Рекомендації. У подальших експозиціях тривалість зменшується на 5 сек., змінюється взаємне розташування зображень засуджених, кількість зображень збільшується до 5.

Ускладнена модифікація вправи. При збільшенні кількості зображень засуджених до 5, спочатку на двох, а потім на трьох зображеннях одночасно демонструється діагностований стан. Надалі для діагностики демонструється зменшення на 75% та 50% кількість конкретних проявів виразу обличчя і голови. Під час експозиції діагностований стан може виникати чи зникати на одному, а потім іншому зображенні.

Вправа 2.

Експозиційний матеріал: фото, відеофрагмент трьох тулубів (без обличчя) засуджених, один із яких демонструє діагностований стан.

Тривалість експозиції, завдання, рекомендації та ускладнена модифікація аналогічні Вправі 1.

Вправа 3.

Експозиційний матеріал: фото, відеофрагмент зображення повної зовнішності трьох засуджених, одне із яких демонструє діагностований стан.

Тривалість експозиції: 30 сек.

Завдання, рекомендації та ускладнена модифікація аналогічні Вправі 1.

Тренінг

візуальної діагностики стану роздуму та пошуку рішення

Використовуючи загальні рекомендації щодо тренінгу візуальної діагностики, працівникам пропонується занотувати, запам'ятати та усно відтворити такий комплекс зовнішніх проявів стану роздуму та пошуку рішення. При цьому звертається увага на те, що даний стан може бути довготривалим, періодично виникаючим і не бурхливим по протіканню.

Загальні ознаки: тонус м'язів розслаблений, рухова активність відсутня чи низька, відсутні чіткі наміри щодо дистанції спілкування та просторового положення; періодичний контроль за власною поведінкою, відсутній контроль за поведінкою пенітенціарного працівника – об'єкта спілкування.

Вираз обличчя: брови злегка підняті або зведені, на чолі зморшки; погляд “відсутній” або блукаючий – на підлогу, в стелю, у вікно і т.п.; губи – витягнуті вперед трубочкою, одна закриває іншу, рот злегка відкритий; м'язи обличчя розслаблені.

Положення рук: руки зчеплені на животі, постукування пальцями; підпирання щоки чи підборіддя, торкання та потирання куточків рота, носа, потилиці; уповільнені маніпуляції із предметами та речами.

Положення тіла і ніг: тіло розслаблене, сидячи- спирання на спинку стільця, зміна положення ніг, постукування стопою ноги об підлогу, вставання і проходження; стоячи – опора на одну ногу, спирання боком чи спиною об щось.

Мова, звуки, дихання: невиразне шепотіння, мугикання, зітхання, інколи перепитування; дихання звичайне.

Вазомоторні реакції: інколи спітніння, інші реакції помітно не виражені.

Вправа 1.

Експозиційний матеріал: фото, відеофрагмент трьох голів засуджених, обличчя фасом, одне із зображень відтворює стан роздуму та пошуку рішення.

Тривалість експозиції: 15 сек.

Завдання. Уважно дивіться на зображення засуджених. Вкажіть, хто із них перебуває у стані роздуму та пошуку рішення. Обґрунтуйте свою відповідь.

Рекомендації. У подальших експозиціях тривалість зменшується на 5 сек., змінюється взаємне розташування зображень засуджених, кількість зображень збільшується до 5.

Ускладнена модифікація вправи. При збільшенні кількості зображень засуджених до 5, спочатку на двох, а потім на трьох зображеннях одночасно демонструється діагностований стан. Надалі для діагностики демонструється зменшення на 75% та 50% кількість конкретних проявів виразу обличчя і голови

засудженого. Під час експозиції діагностований стан може виникати чи зникати на одному, а потім іншому зображенні засуджених.

Вправа 2.

Експозиційний матеріал: фото, відеофрагмент трьох тулубів (без обличчя) засуджених, один із яких відтворює діагностований стан.

Тривалість експозиції, завдання, рекомендації та ускладнена модифікація аналогічні Вправі 1.

Вправа 3.

Експозиційний матеріал: фото, відеофрагмент зображення повної зовнішності трьох засуджених, одне із яких відтворює діагностований стан.

Тривалість експозиції: 30 сек.

Завдання, рекомендації та ускладнена модифікація аналогічні Вправі 1.

Тренінг

візуальної діагностики стану програшу та наміру підкоритися

Орієнтуючись на загальні рекомендації щодо тренінгу візуальної діагностики, працівники занотовують, запам'ятовують і усно відтворюють наступний комплекс зовнішніх проявів стану програшу та наміру підкоритися. При цьому звертається увага на те, що дані стан і намір є короткотривалими, а сам засуджений в цей час є психологічно демобілізованим.

Загальні ознаки: тонус м'язів розслаблений, рухова активність низька або взагалі відсутня; наміри щодо повної дистанції спілкування відсутні, готовність перебувати чи зайняти підлегле просторове положення; контроль за власною поведінкою низький, зосередженість на поведінці пенітенціарного працівника – об'єкта спілкування.

Вираз обличчя: брови опущені вниз, голова схилена, погляд у підлогу чи знизу вгору на працівника; губи розслаблені, куточки губ опущені; улеслива посмішка, м'язи обличчя розслаблені.

Положення рук: протягування однієї чи обох рук вперед, долонями вгору; звисання рук вздовж тіла, притискування руки до серця, змахування долонею; у положенні сидячи руки лежать на колінах чи опущені між колінами.

Положення тіла та ніг: тіло нахилене вперед, плечі опущені, зведені вперед, спина сутула; переступання із ноги на ногу; у положенні сидячи коліна розведені.

Мова, звуки, дихання: мова уповільнена по темпу, знижена по голосності, шепіт; відповіді не влад чи із значною затримкою, зітхання, підхихикування, шморгання носом, періодичне глибоке вдихання і видихання повітря.

Вазомоторні реакції: можлива поява слини у куточках губ, витирання її рукою; інші реакції помітно не виражені.

Вправа 1.

Експозиційний матеріал: фото, відеозображення трьох голів засуджених, обличчя фасом, одне із зображень відтворює стан програшу і наміру підкоритися.

Тривалість експозиції: 15 сек.

Завдання. Уважно дивіться на зображення засуджених. Вкажіть, хто із них перебуває у стані програшу та наміру підкоритися. Обґрунтуйте свою відповідь.

Рекомендації. У подальших експозиціях тривалість зменшується на 5 сек., змінюється взаємне розташування зображень засуджених, кількість зображень збільшується до 5.

Ускладнена модифікація вправи. При збільшенні кількості зображень засуджених до 5, спочатку на двох, а потім на трьох зображеннях одночасно відтворюється діагностований стан і намір. Надалі демонструється зменшення на 75% та 50% кількість конкретних проявів виразу обличчя і голови засудженого. Під час експозиції діагностований стан може виникати чи зникати на одному, а потім іншому зображенні засуджених.

Вправа 2.

Експозиційний матеріал: фото, відеофрагмент зображення трьох тулубів (без обличчя) засуджених, одне із яких відтворює діагностований стан та намір.

Тривалість експозиції, завдання, рекомендації та ускладнена модифікація аналогічні Вправі 1.

Вправа 3.

Експозиційний матеріал: фото, відеофрагмент зображення повної зовнішності трьох засуджених, одне із яких відтворює діагностований стан і намір.

Тривалість експозиції: 30 сек.

Завдання, рекомендації та ускладнена модифікація аналогічні Вправі 1.

Рекомендації

щодо самостійного тренінгу пенітенціарними працівниками візуальної діагностики психічних станів і намірів

Рекомендація 1.

Учасникам тренінгу повідомляється, що кількість основних психічних станів та намірів, що виникають у засуджених і супроводжують їх спілкування із пенітенціарними працівниками, досягає 20.

Учасникам тренінгу пропонується з урахуванням специфіки засуджених (стать, вік, неформальний статус та ін.) визначити ті стани та наміри, які є важливими у окремих ситуаціях спілкування та самостійно скласти психологічний атлас відповідних проявів.

Рекомендація 2.

після набуття досвіду практичного застосування візуальної діагностики самостійно визначити найбільш інформативні зовнішні прояви окремих станів та намірів і скласти скорочений (мінімально достатній) перелік. Перевірити його у безпосередньому спілкуванні із засудженими.

Рекомендація 3.

Після безпомилкового усного відтворення комплексу проявів окремих станів та намірів працівникам пропонується спочатку за допомогою дзеркала, а надалі у присутності інших осіб (колег по службі, друзів, родичів) відтворити (продемонструвати) окремі стани та наміри. Це дозволить, з одного боку, ефективніше діагностувати стани та наміри, а з іншого – спрямувати, маскувати чи штучно їх демонструвати засудженим в залежності від ситуації спілкування.

Рекомендація 4.

Для підвищення ефективності візуальної діагностики працівникам пропонується під час знаходження поза пенітенціарною установою (на вулиці, у магазині, транспорті, на дозвіллі тощо) за допомогою прихованої спостережливості визначати окремі стани та наміри оточуючих їх людей і при можливості перевіряти своє визначення.

Література до розділу

1. Алфёров Ю.А. Пенитенциарная социология: аудиовизуальная диагностика (татуировки, жесты, жпргон). – Домодедово: РИПК МВД России, 1996.
2. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Искусство понимать больше чем сказано // Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства. – Луганск: Глобус, 1998.
3. Лозниця В.С. Невербальна комунікація в практиці ділових стосунків// Психологія менеджменту. – К.: УВПК “Екс-Об”, 2000.
4. Малкова Т.Н. Мовна та немовна поведінка як джерело показників омані при розслідуванні кримінальних справ// Науковий вісник Української академії внутрішніх справ. – 1997. – №2.
5. Макшанов С.И., Хрящева Н.Ю., Сидоренко Е.В. Тренинг сенситивности // Психогимнастика в тренинге. Под ред. Н.Ю.Хрящевой. – СПб.: «Речь», 2000.
6. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других людей по их жестам. – Нижний Новгород: Ай-кью, 1992.
7. Постоев В.И., Туманов В.Д. Тренинг профессиональной наблюдательности, внимания и памяти сотрудников органов внутренних дел. – М.: РИПК МВД России, 1996.
8. Регуш Л.А. Наблюдение и наблюдательность: Программы подготовки практических психологов для системы образования. – СПб.: Образование, 1994.
9. Регуш Л.А. Наблюдение в практической психологии. – СПб.; Образование, 1996.
10. Столяренко А.М. Психология диагностики лжи и скрываемых обстоятельств // Прикладная юридическая психология. Под ред. А.М.Столяренко. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2001.
11. Торн К., Маккей Д. Тренинг. Настольная книга тренера. – СПб.: Питер, 2001.
12. Штангль А. Язык тела. Познание людей в профессиональной и обиденной жизни. М.: Прогресс, 1986.
13. Щокін Г.В. Як читати людей за їх зовнішнім виглядом. – К.: Україна, 1992.
14. Щёкин Г.В. Визуальная психодиагностика и её методы. Часть 1-2. – К.: ВЗУУП, 1992.

Розділ II. Техніка професійного спілкуванні пенітенціарного персоналу

2.1. Сутність і особливості техніки професійного спілкування

Пенітенціарний персонал відноситься до представників професій типу “людина-людина”. Це, зокрема, означає, що діяльність персоналу здійснюється у вигляді безпосереднього спілкування із різними категоріями осіб, перш за все, із засудженими або включає спілкування як обов’язковий елемент діяльності.

Показовою у даному відношенні є діяльність працівників соціально-психологічної служби. Так, із 25 службових функцій начальника відділення лише три не передбачають спілкування, із 15 службових обов’язків психолога лише два безпосередньо не пов’язані із спілкуванням.

Дана обставина, а також те, що основним об’єктом спілкування виступає засуджений, їх групи, обумовлює підвищені та специфічні вимоги до професійного спілкування. Кожен пенітенціарний працівник повинен чітко визначати мету спілкування, психологічні засоби її досягнення, управляти процесом спілкування, використовуючи різноманітні технічні прийоми (психотехніку).

У найбільш загальному вигляді *спілкування* представляє собою міжособистісний взаємний зв’язок, який обумовлюється певними потребами його учасників.

Серед численних різновидів спілкування виділимо ті, які мають суттєве значення для професійного спілкування пенітенціарного персоналу і в тій чи іншій мірі представлені у ньому.

За рівнем офіційної регламентації розрізняють офіційне, неофіційне, дружнє та інтимне спілкування.

За соціальним фоном розрізняють публічне (у присутності чи за участю кількох осіб) та спілкування “один на один”.

За рівнем довіри розрізняють конфіденційне (довірливе) та формальне спілкування.

За мірою співпадання інтересів учасників розрізняють конфронтаційне (конфліктне) та конвенційне (компромісне) спілкування.

За особливостями партнера розрізняють зовнішнє або реальне та внутрішнє або уявне (спілкування із самим собою чи подумки із іншою особою) спілкування.

Професійне спілкування пенітенціарного персоналу полягає у встановленні, підтриманні та розвитку зв’язку, контакту із особами, які входять у сферу професійних інтересів (перш за все, із засудженими), для ефективного вирішення службових завдань.

Психологічним змістом професійного спілкування є отримання максимально можливої, достовірної інформації та здійснення цілеспрямованого виховного впливу (профілактичного, спонукального, обмежувального) на засудженого, їх групи на засадах взаєморозуміння і надання засудженому певної інформації.

Загальні задачі професійного спілкування обумовлюється його функціями – комунікативною, інтерактивною і перцептивною. Відповідно цим функціям

професійне спілкування включає комунікативну, регулятивно-управлінську, оціночно-діагностичну задачі.

Комунікативна задача полягає у переважно односторонньому наданні, отриманні чи двосторонньому обміні професійно значущою інформацією.

Регулятивно-управлінська задача полягає у контрольованому працівником односторонньому чи взаємному психологічному впливу та взаємодії із засудженим, їх групою.

Оціночно-діагностична задача полягає у раціонально-почуттєвому сприйнятті та розумінні працівником і засудженим один одного, застосуванні візуальної психодіагностики з боку пенітенціарного працівника.

Комунікативна задача виконується за допомогою мови (письмової та усної), положення тіла та рук, виразу обличчя, умовних кодів та символів (звукових, цифрових і т.п.).

Регулятивно-управлінська задача виконується завдяки методам психологічного впливу – переконанню, навіюванню, наслідуванню, зараженню та конкретним прийомам у межах цих методів чи таким, що поєднують окремі елементи методів.

Оціночно-діагностична задача виконується за допомогою психологічних механізмів емпатії, ідентифікації, стереотипізації. Емпатія полягає у емоційно-почуттєвому співпереживанні партнеру по професійному спілкуванню. Ідентифікація – це мислення, уявне ототожнення себе із партнером. Стереотипізація полягає у приписуванні партнеру характеристик, властивих певному стереотипу, який сформувався у пенітенціарного працівника. Стереотип представляє собою схематизований, емоційно забарвлений образ людини як представника якоїсь групи.

Особливе значення для пенітенціарних працівників має специфічна так звана психотерапевтична задача професійного спілкування. Вона стосується як засуджених, так і самих працівників і полягає у зміні власного психічного стану у бік комфорту, полегшення. Для цього використовується як засіб реальний партнер (реальне спілкування), уявний партнер (фантазійне спілкування) чи сам працівник (внутрішнє спілкування із самим собою).

Таким чином, професійне спілкування як контакт, взаємозв'язок пенітенціарного працівника із засудженим, має такі важливі характеристики:

- *ситуаційно-службова*: у спілкуванні, навіть якщо його ініціатором є засуджений (звернення із особистим питанням, заявою тощо), працівник завжди вирішує одне чи кілька взаємопов'язаних службових завдань;

- *нормативно-правова*: з обох сторін (працівник-засуджений) спілкування регламентується конкретними нормами. Так, працівник повинен дотримуватися норм професійної етики, звертатися до засудженого певним чином, бути гуманним, поєднувати вимогливість із уважним ставленням до засудженого, не допускати вчинків, які принижують людську гідність засудженого;

- *статусно-рольова*: у спілкуванні працівник та засуджений мають власні, не завжди співпадаючі позиції, виконують різні ролі і не завжди мають можливість говорити все, що думають, та спілкуватися як психологічно рівні;

- *інформаційна*: спілкування завжди насичене потоком різноманітних (достовірність, важливість, обсяг, засоби та ін.) даних і свідчень;

- *пізнавально-оціночна*: спілкуючись, працівник та засуджений уважно приглядають один за одним, роблять певні висновки та вирішують, що і яким чином повідомляти один одному;

- *міжособистісна, індивідуалізована*: психологічний вплив у спілкуванні завжди містить елементи особистісної приязні чи ворожнечі, намагання порозумітися чи навпаки, створити певне враження, використовуючи для цього різноманітні засоби.

В цілому ефективність професійного спілкування пенітенціарних працівників визначається трьома групами чинників, на які працівники можуть впливати у тій чи іншій мірі: враховувати, контролювати, підпорядковувати і використовувати.

Перша група пов'язана із власне задачами та конкретними завданнями спілкування, його змістом та умовами (де, коли, за участю кого та ін.), часом на підготовку.

Друга група чинників стосується загальних характеристик і особливостей психології тих осіб, перш за все – засуджених, з якими працівник вступає у спілкування. важливе значення тут має позиція цих осіб, їх налаштованість на спілкування та їх психічні стани і наміри.

Третя група чинників пов'язана з особистісними (риси характеру, тип темпераменту, здібності та ін.) і професійними характеристиками пенітенціарного працівника. Серед останніх першочергове значення має володіння психологічною технікою професійного спілкування.

Техніка професійного спілкування – це сукупність правил та прийомів (включаючи різноманітні засоби – просторові, мовні, фізичні та ін.), застосування яких забезпечує досягнення мети, вирішення конкретного службового завдання. пенітенціарний працівник, володіючий технікою професійного спілкування, виглядає психологічно переконливо, достовірно, а відтак досягає успіху у спілкуванні із засудженим.

Психотехніку спілкування ретельно відпрацював та ефективно застосував герой поеми М.В.Гоголя “Мертві душі” Павло Іванович Чічиков. Як ілюстрацію можна навести уривок, де описується підготовка героя до балу у губернатора.

“Целый час был посвящён только на одно рассматривание лица в зеркале. Пробовалось сообщить ему множество разных выражений: то важное и степенное, то почтительное, но с некоторою улыбкою, то просто почтительное без улыбки; отпущено было в зеркало несколько поклонов в сопровождении неясных звуков, отчасти похожих на французские, хоты по-французски Чичиков не знал вовсе...

самое ддовольное расположение сопровождало его во время одевания: надевая подтяжки или повязывая галстук, он расшаркивался и кланялся с особенной ловкостью и хотя никогда не танцевал, но сделал антраша...

Появление его на бале произвело необыкновенное действие. Все, что ни было, обратилось к нему навстречу, кто с картами в руках, кто на самом интересном пункте разговора.

... Герой наш отвечал всем и каждому и чувствовал какую-то ловкость необыкновенную: раскланивался направо и налево, по обыкновению своему несколько набок, но совершенно свободно, так что очаровал всех.”

Психологічна техніка включає, по-перше, загальні правила, які розповсюджуються на всі чи більшість ситуацій професійного спілкування безпосередньо або у адаптованому вигляді. Цю частину ще називають *загальною психотехнікою* спілкування.

По-друге, психологічна техніка включає спеціальні прийоми, які застосовують у конкретних ситуаціях професійного спілкування самостійно або як реалізація загальних правил. Цю частину ще називають *спеціальною психотехнікою спілкування*.

До загальної психотехніки професійного спілкування пенітенціарного персоналу входять такі правила.

Правило підготовки (попередньої чи безпосередньо-ситуативної) до спілкування. Воно передбачає мислення уявлення засудженого (засуджених) на основі інформації, якою вже володіє працівник. В уявному портреті треба передбачити психічний стан та позицію, яку займе засуджений у спілкуванні. Правило також передбачає визначення мети і завдань, основних питань, які будуть вирішуватися у спілкування його умов, прогнозування наслідків.

Правило комплексного використання засобів спілкування. Воно передбачає продумане, узгоджене застосування всього арсеналу психологічних інструментів: мовних (зміст, логічність, доступність, темп, голосність та ін.), немовних (вираз обличчя, жестикуляція, поза тощо), просторово-дестанційних, соціально-психологічних (поява або присутність певних осіб). Дані інструменти повинні “працювати” на мету і завдання спілкування та бути адаптовані до психологічних особливостей засудженого (засуджени).

Правило контролю та володіння ініціативою та володіння у спілкуванні. Пенітенціарний працівник повинен намагатися не втрачати зорового та слухового контролю за поведінкою засудженого (засуджених), особливо у психологічно напружених ситуаціях та за наявності у засудженого певних психічних станів і намірів (Див.: підрозділ 1.4.). Якщо працівник змушений відволікатися (записи у паперах, повернення до засудженого боком чи спиною), то такі відволікання повинні бути якомога коротшими, із збільшенням дистанції спілкування та зайняттям домінуючого просторового положення. Ініціатива, тобто психологічна перевага повинна належати працівникові, хоча допускається, що у окремі моменти (стан довіри, роздуми, звертання за порадою) більшу зовнішню активність може проявляти засуджений.

Правило двобічної активності, діалогічності спілкування. Воно передбачає демонстрацію певного (необхідного для ситуації) рівня мовної немовної поведінки з боку працівника та стимулювання і контроль за відповідною поведінкою засудженого, зокрема, за допомогою так званого активного слухання (реалізацію правивла див. у підрозділі 2.3.). Навіть, коли спілкування носить виразно односторонній характер (наприклад, ситуація ознайомлення новоприбулого із його правами та обов'язками, особливостями відділення тощо), пенітенціарний працівник

не повинен допускати її трансформації у монолог і намагатися стимулювати активність засудженого різними запитаннями (контрольними, уточнюючими і т.п.) та репліками.

Правило динамічності стилю і манери спілкування. Воно передбачає, що пенітенціарний працівник повинен попередньо обрати певний стиль спілкування із засудженим, але бути мобільним у процесі спілкування і при зміні ситуації, зокрема, поведінки засудженого, вносити відповідні корективи, а не битися, образно кажучи, “лобом об стіну”. Важливість даного правила зростає у швидкоплинних, малопрогнозованих ситуаціях та у випадках, коли засуджений ініціює чи нав’язує спілкування працівнику.

Правило попередження та усунення психологічних перешкод спілкування. Воно передбачає завчасне визначення працівником можливих перешкод, зокрема, небажання засудженого спілкуватися, формальну участь у тому чи намагання психологічно тиснути на працівника, упереджуюче застосування блокуючих прийомів, а також усунення перешкод, виникаючих у ході спілкування (реалізацію правила див. у підрозділі 2.2.).

Правило встановлення і підтримання психологічного контакту, накопичення згоди. Воно передбачає активні зусилля з боку пенітенціарного працівника для виникнення специфічного стану спілкування. з боку засудженого цей стан показовий психологічною розкутістю, готовністю повідомити чи навпаки, сприйняти важливу інформації або пораду, очікуванням розуміння та підтримки з боку працівника (реалізацію правила див. 2.3.).

Основні прийоми спеціальної психотехніки стосуються усунення бар’єрів професійного спілкування, протистояння негативному (деструктивному, підкоряючому) впливу з боку засудженого (засуджених), конструктивного слухання та психологічного контакту у професійному спілкуванні. дані прийоми поглиблено висвітлені у підрозділах 2.2. та 2.3.

Для перевірки рівня володіння пенітенціарним персоналом психотехнікою професійного спілкування можна використати тести та опитуванням, представлені у Додатках.

2.2. Психологічні перешкоди професійного спілкування

Професійне спілкування пенітенціарного персоналу показове змістовною насиченістю, зовні непомітним психологічним підтекстом, численними нюансами. У порівнянні з іншими фахівцями пенітенціарний працівник значно рідше може дозволити собі спілкування зарад психологічного комфорту, неформальний обмін думками, враженнями із засудженим чи їх групою.

У більшості ситуацій його спілкування супроводжують різноманітні *перешкоди*. Виступаючи несприятливим фоном, вони можуть надати спілкуванню форму суперечки чи конфлікту і в підсумку вплинути на його ефективність та психологічний стан працівника.

Працівник, який не володіє технікою блокування, усунення психологічних перешкод спілкування, легко втрачає контроль та управління його процесом, виглядає безпорадним, роздратованим, а відтак марно витрачає час і зусилля. У народній психології подібні ситуації образно визначають як розмову глухого із сліпим.

Типовими перешкодами спілкування працівника із засудженим (засудженими) є психологічні бар'єри і негативний вплив з боку засудженого (засуджених).

Психологічний бар'єр представляє собою специфічний загальний стан засудженого, який утруднює спілкування, робить його формальним, одностороннім чи взагалі неможливим. Він полягає у неготовності, небажанні спілкуватися взагалі, адекватно сприймати і оцінювати інформацію, яка адресується засудженому від пенітенціарного працівника.

За даними різних досліджень (П.Міщич, В.Сергєєва, П.Таранов та ін.) психологічні бар'єри немов своєрідні фільтри блокують у середньому до 80% інформації, психологічного впливу, взаємодії учасників спілкування.

У засуджених найчастіше виникають такі бар'єри спілкування із пенітенціарним персоналом.

За тривалістю функціонування: швидкоплинні, ситуативні та стійкі (ригідні) бар'єри.

За зовнішнім проявом: пасивні та активні бар'єри. *Типовими ознаками пасивного бар'єру* є відсутність словесної та емоційної реакції на звернення працівника уникнення зустрічного погляду, “закрита” поза (див. підрозділ 1.4., стани роздуму, захисту, намагання чинити опір), формальні відповіді на запитання (не знаю, не чув, не буду, мені потрібно подумати), намагання закінчити спілкування посиленнями на різні обставини (погане самопочуття, важливі справи тощо) та репліками типу “я вже можу йти”, “питань, прохань не маю”. *Типовими ознаками активного бар'єру* є намагання переговорити пенітенціарного працівника, численні перебивання, репліки, питання та перепитування, швидкі але неадекватні реакції на звернення, не демонстративна поза (див. підрозділ 1.4., стани агресії, захисту), провокаційні репліки, погляд очі в очі, демонстративне намагання закінчити спілкування.

За сферою виникнення та переважною концентрацією засудженим притаманні змістовно-сміслові і емоційно-почуттєві бар'єри. *Змістовно-сміслові*

бар'єри полягають у неготовності, небажанні сприймати і розуміти сутність інформації взагалі або тлумачити її по-своєму, на власний глузд. При емоційно-почуттєвих бар'єрах негативне ставлення до пенітенціарного працівника переноситься на все, що виходить від нього – зміст інформації, намагання встановити контакт, вплинути на засудженого тощо. Найбільш показовими у даному відношенні є стани роздратування, неприязні, презирства, люті, ворожнечі.

Існування психологічних бар'єрів у засуджених обумовлюється трьома групами чинників.

До першої групи входять соціальні, світоглядні чинники: національні, політичні, релігійні, професійні, сімейно-майнові характеристики засудженого, різниця у соціально-правовому статусі пенітенціарного працівника і засудженого тощо.

Другу групу утворюють соціально-психологічні чинники. Чільне місце серед них займають норми і традиції конкретної неформальної групи (“сім'ї”) та більш широкої неформальної спільності (“масті” – активісти, мужики, ображені, шерстяні тощо), до якої входить засуджений. Так, наприклад, широко розповсюдженою нормою спілкування є заповідь “не вір, не обіцяй, не проси”. Відомо, що багато засуджених уникають спілкування з окремими категоріями пенітенціарних працівників, хворобливо реагують на появу в установі працівників міліції.

Третю групу утворюють індивідуально-психологічні чинники. Сюди входять особливості характеру (сором'язливість, мовчазність), темпераменту (сангвінік та холерик більш комунікабельні у порівнянні із флегматиком та меланхоліком, останній підвищено образливий і недовірливий), інтелектуального розвитку засудженого (швидкість мислення, активний лексикон, загальний словниковий запас тощо), поточні психічні стани (втома, неухважність, роздратування) та ін.

Абсолютна більшість чинників піддаються виявленню і контролю, а отже усуненню чи принаймні блокуванню з боку пенітенціарних працівників.

Загальні рекомендації щодо усунення бар'єрів професійного спілкування

1. Намагайтеся до спілкування передбачити ймовірність та причину психологічного бар'єру. Для цього скористайтеся наявною інформацією про засудженого, при необхідності поцікавтеся думкою колег та засуджених, яким ви довіряєте.

2. Під час спілкування уважно, але недемонстративно слідкуйте за засудженим, особливостями його мовної та немовної активності. Орієнтуйтеся на типові ознаки психологічних бар'єрів (див. вище).

3. Спонукайте засудженого до спілкування. Для цього можна використати такі психологічні прийоми.

Звернення до цікавих тем. Даний прийом передбачає пошук та обговорення питань, які вживі для засудженого, безпосередньо стосуються його і навіть носять “больовий” характер (надання побачення, стосунки із близькими родичами, іншими засудженими, стан здоров'я тощо).

Підкреслення спільності цілей, пошук точок компромісного вирішення проблеми. Даний прийом реалізується за допомогою фраз типу “Ми обидва зацікавлені у тому, щоб...”, “І Ви, і я хочемо одного”, “Тут ми думаємо (відносимося) майже однаково”, “Давайте співставимо наші оцінки”, “Поміркуємо разом” та ін.

Психологічне погладжування. Цей прийом полягає у зверненні уваги апеляції до позитивних якостей, вчинків, “слабкоців” засудженого. Таке звернення в окремих випадках може набувати навіть форми компліменту, але не переходить у лестоці, які провокують психологічну залежність працівника від засудженого. Якщо комплімент підкреслює щось позитивне у засудженого, то лестоці демонстративно, надмірно перебільшують його чи навіть приписують неіснуюче у засудженого.

Виклик (психологічний укол). Даний прийом полягає у зверненні до засудженого із пропозицією чи інформацією, яка є несподіваною для нього, виглядає дещо наївно, бездоказово або недостатньо достовірно. Для цього використовуються фрази типу “Мені відомо про те, що..., що Ви”, “Ви зробили (сказали), що... були там, тоді”, “Якщо я не помиляюся...” Природньою реакцією на прийом є подив, приголомшення, бажання уточнити чи спростувати інформацію, пояснити її хибність чи хибність оцінки, позиції пенітенціарного працівника.

Удаване нерозуміння. Цей прийом полягає у свідомій зовнішній демонстрації нерозуміння поведінки (мовчання, мовних та немовних реакцій тощо) засудженого або неправильного, перекрученого тлумачення її. Прийом реалізується за допомогою фраз типу “наскільки я Вас зрозумів (Якщо я Вас правильно зрозумів), Вам потрібно, Ви хочете ...”, “Щось я Вас не можу зрозуміти”, “Так Ви хочете, сподіваєтеся на те, що...”, “Тепер мені все зрозуміло”, “А я так сподівався...” та ін.

4. Використовуйте мову, сприйнятну і зрозумілу засудженому. Це, в першу чергу, стосується таких мовних засобів як лексикон (зокрема професійний і тюремний жаргони), голосність, темп, довжина окремих фраз. виникненню психологічних бар’єрів сприяють вересклива, гучнява, занадто голосна (з елементами крику), монотонна мова, заїкання, шепелявість, численні або часто повторювані слова і вирази “паразити”, фрази довжиною більше 15-20 слів.

5. Не повторюйте одну і ту ж фразу (думку, оцінку, запитання) підряд більше двох чи трьох разів. Ефективність фрази зворотно пропорційна кількості повторень.

Тренінгові вправи **щодо усунення бар’єрів професійного спілкування**

Вправи щодо оптимізації професійної мови

Вправа 1. Виявлення та усунення слів і виразів “паразитів”.

Учасники тренінгу попередньо розбиваються на групи із трьох осіб, які виконують ролі “працівника”, “співбесідника”, “експерта”.

Інструкція “працівнику”. Вам необхідно обрати одну із професійних тем (психологічний портрет “цікавого” засудженого, неофіційної групи засуджених, які перебувають у Вашому відділенні, особливості бесіди по спонуканню засудженого

до явки із повинною і т.п.) і підготувати розповідь про неї “співбесіднику” на протязі 5-7 хвилин. Під час спілкування “співбесідник” може здавати Вам цікавлячі його питання.

Інструкція “співбесіднику”. Протягом 5-7 хвилин “працівник” буде спілкуватися із Вами на одну із професійних тем (вона повідомляється “співбесіднику” після її визначення “працівником”). Під час спілкування Вам необхідно задати кілька питань, зробити кілька реплік. Зверніть увагу на те, чи буде щось Вам заважати у мові “працівника”.

Інструкція “експерту”. (Експерт попередньо отримує бланк реєстрації із записаними у колонку типовими словами і виразами “паразитами”: ну, ага, ось, це, конкретно, типу, значить, тобто, так би мовити, як говориться та ін.). Під час спілкування “працівника” із “співбесідником” по можливості непомітно фіксуйте типові та індивідуальні слова і вирази “паразити” “працівника”.

Рекомендації. Спілкування “працівника” та “співбесідника” по можливості фіксується на аудіо- чи відеоплівку. Під час обговорення пропонується спочатку “працівнику” розповісти, чи притаманні йому слова і вирази “паразити”, чи вживалися вони і як часто під час спілкування. Потім своїми враженнями ділиться “співбесідник”, а кількісно-якісну оцінку дає “експерт”.

Психотехніка усунення слів і виразів “паразитів” полягає в тому, що працівник тричі протягом дня повинен повторювати слово чи вираз “паразит” вголос якомога довше (до повного психологічного насичення і появи негативних емоцій). Таку вправу бажано виконувати щодня протягом неділі.

Вправа 2. Виявлення і усунення недоліків голосності, темпу, довжини фраз професійної мови.

Загальна організація та порядок виконання аналогічні Вправі 1. У інструкціях учасникам додатково звертається увага: “працівника” – на природність, звичайність свого поводження, зокрема, розмови; “співбесідника” – на можливі дискомфортні відчуття від мови “працівника”; “експерта” – на фіксацію достатності (оптимальності) голосності, темпу, довжини окремих фраз.

Рекомендації.

Психотехніка оптимізації голосності. Для вироблення контролю та управління голосністю необхідно чітко промовляти числа від 1 до 6 із поступовим зростанням голосності від шепотіння до максимальної голосності і навпаки. Потім цифри замінюються короткою фразою із 4-6 слів. після цього визначається, яка голосність мови є оптимальною для різних ситуацій спілкування, зокрема, довірливою, офіційною, публічною.

Психотехніка оптимізації темпу полягає у промовленні двохзначних цифр (11; 25; 39; 87 тощо) у 4-х темпах, де 1-й темп є максимально швидким. подальша заміна цифр на фразу та визначення оптимальності темпу для різних умов аналогічні вищевикладеним. При цьому необхідно враховувати, що індивідуальні розбіжності максимальної швидкості сприйняття і розуміння усної мови складають 300-500 слів за хвилину.

Психотехніка скорочення довжини фраз. Попередньо визначити тему професійного спілкування (див. Вправу 1). Подумки розповісти її змість фразами довжиною не більше 8-10 слів. Кожну фразу завершувати словом “крапка”. Потім

повторити розповідь вголос з одночасним записом на аудіоплівку. Прослухати запис і внести необхідні корективи у довжину фраз, змінити тему і повторити вправу.

Вправа 3. Усунення гугнявості та нерозбірливості вимови.

Вправа складається із 4-х дій, які виконуються послідовно. При цьому слід мати на увазі, що гугнявість і нерозбірливість вимови переважно пов'язані із особливостями проходження повітря через ніс і ротову порожнину.

Дія 1. Стиснути передніми зубами предмет (олівець, мундштук, ручку тощо). повторити дію, але без предмета і в такому положенні розмовляти, змінюючи голосність і темп мови.

Дія 2. Стиснути великим і середнім пальцями руки перенісся і вимовляти звуки “ба-ба-ба” до виникнення відчуття вібрації.

Дія 3. Стисніть щелепи так, щоб основний тиск припадав на корінні (задні) зуби. Намагайтеся розмовляти у такому положенні.

Дія 4. Рухаючи нижню щелепу паралельно верхній послідовно вимовляйте звуки “я-я-я”, “йо-йо-йо”, “є-є-є”, “ю-ю-ю” до повного видиху повітря. Кожен звук вимовляється 10 разів.

Рекомендації. При виконанні вправи бажаний запис на аудіоплівку із наступним прослуховуванням. вправа виконується щоденно протягом кількох днів.

Вправи

щодо усунення окремих видів бар'єрів професійного спілкування

Усунення пасивного психологічного бар'єру

Вправа 1.

Для виконання ролей “об'єкт” і “активатор” попередньо відбираються 2 учасника тренінгу. “Об'єкт” виходить із кімнати, “активатор” отримує слідуючу інструкцію.

“Активатор”. Зараз проти Вас протягом 2-х хвилин на відстані 1,5-2 м буде непорушно із відсутнім виразом обличчя сидіти “об'єкт”. Ваше завдання полягає у тому, щоб “розворушити” його і викликати яку-небудь реакцію – посмішку, жест, слово і т.п. Можете використовувати для цього любі засоби, за винятком мови, звуків, погрозливих жестів. Майте на увазі, що “об'єкт” не знає про зміст вашого завдання.

Тренінгова група. Їй пропонується дотримуватися тиші і спокою та виконати роль “експерта”, фіксуючи, які прийоми буде використовувати “активатор”.

Після цього до кімнати запрошується “об'єкт”, який попередньо (без присутності тренінгової групи і “активатора”) отримує таку інструкцію.

“Об'єкт”. Внутрішньо зосередьтеся і намагайтеся себе повністю контролювати. сідайте на стілець і дивіться на людину, яка буде знаходитись проти Вас. Щоб вона не робила, намагайтеся ніяким чином не реагувати на неї.

Рекомендації. Під час обговорення тренер звертає увагу на доцільність застосування несподіваних для “об'єкта”, нелогічних прийомів. Це може бути посмішка, гримаса болю, пропозиція взяти предмет чи річ, протягування руки і звертання уваги на годинник тощо.

Вправа 2.

Розподіл ролей, загальна організація та порядок виконання аналогічні Вправі 1.

“Активатору” пропонується використовувати усну мову, зокрема, професійну тему, яка ймовірно викличе відповідь і втягування у розмову “об’єкта”.

“Об’єкту” в свою чергу пропонується зберігати мовчання і не відповідати “активатору”.

Рекомендації. Під час обговорення звертається увага на те, що крім ретельно підібраної (важливої, цікавої, несподіваної для “об’єкта”) теми доцільно запропонувати “об’єкту” якісь папери, газету, журнал з розрахунком, що під час їх проглядання, він послабить самоконтроль, робити паузи, змінювати темп, голосність мови.

Тривалість спілкування “активатора” із “об’єктом” складає 3-5 хвилин.

Вправа 3.

Розподіл ролей, загальна організація та порядок виконання аналогічні Вправі 1. Тривалість спілкування “активатора” із “об’єктом” аналогічні Вправі 2.

Інструкція “активатору”. Визначте цікаву для “об’єкта” професійну тему, підготуйте розмову і протягом 3-5 хвилин поспілкуйтеся із “об’єктом”, намагаючись надати спілкуванню двобічно активний характер. Під час спілкування можлива зміна його умов.

Інструкція тренінговій групі аналогічна Вправі 1.

Інструкція “об’єкту”. На початку спілкування зберігайте мовчання і не реагуйте на “активатора”. За сигналом тренера (приблизно 1 хвилину після початку спілкування) проявляйте зацікавленість до “активатора” – задавайте питання, використовуйте репліки тощо. За сигналом тренера (приблизно 2-3 хвилини після початку спілкування) перервіть спілкування, зберігайте мовчання і не реагуйте на “активатора” (модифікація: перериваючи спілкування, скажіть фразу “Я не буду (не хочу) більше спілкуватися”, “Все, з мене достатньо”).

Рекомендації. Під час обговорення тренер звертає увагу на можливе зниження чи втрату самоконтролю “активатором” та використані ним прийоми (молвні та немолвні) відновлення спілкування.

Усунення активного психологічного бар’єру.

Вправа 1.

Для виконання ролей “активатор” і “об’єкт” попередньо відбираються два учасника тренінгу. Без присутності один одного вони отримують такі інструкції.

Інструкція “активатору”. Визначте цікаву для “об’єкта” професійну тему, підготуйте розмову і протягом 3-5 хвилин поспілкуйтеся із “об’єктом” намагаючись надати спілкуванню двобічно активний характер. Під час спілкування можливі несподіванки.

Інструкція “об’єкту”. Протягом 3-5 хвилин “активатор” буде спілкуватися із Вами на одну із професійних тем. Під час цього якомога частіше перепитуйте його (“Я Вас не зрозумів”, “Я погано Вас розумію”, “Повторіть ще раз” і т.п.),

перебивайте (“Почекайте, не спішіть”, “Дайте подумати”), вживайте оцінюючі репліки (“Ви погано, незрозуміло пояснюєте, розповідаєте,” “Ви мабуть хвилюєтесь (роздратовані)”).

Тренінговій групі пропонується дотримуватися тиші і фіксувати прийоми, за допомогою яких “активатор” буде намагатися усунути активних психологічних бар’єрів.

Рекомендації. Під час обговорення тренер звертає увагу на можливе зниження самоконтролю “активатором”, доцільність застосування несподіваних, нелогічних прийомів, які могли б “збити” “об’єкта” із зайнятої ним позиції (Див. Вправи 1 та 2 на усунення пасивного бар’єру).

Вправа 2.

Для виконання ролі “співбесідник” попередньо відбираються два учасника тренінгу. Без приступності один одного вони отримують таку інструкцію.

Інструкція “співбесіднику”. Виберіть професійну тему, яку добре знаєте, підготуйтеся протягом 5 хвилин до розмови із співбесідником. За командою тренера Ви розпочнете розмову, яка буде тривати 3 хвилини. Будь-що намагайтеся дотримуватися своєї теми, не переходьте на тему суперника, а всіляко намагайтеся схилити його до розмови на Вашу тему.

Група виконує функцію “експерта” і фіксує, які прийоми використали суперники для дотримання власної теми розмови і схилення до неї суперника.

Рекомендації. Під час обговорення тренер звертає увагу на доцільність використання слідуєчих прийомів:

- не поспішати з початком розмови, декілька секунд мовчки послухати суперника, дати можливість йому “видихнутися”;
- не намагайтеся перекричати суперника, розмовляти тихо, з паузами;
- задавати якомога більше питань типу “ Як ти вважаєш?”, “Це тобі подобається?”, “Що ти думаєш з цього приводу?”
- застосовувати збиваючі та оціночні репліки типу “Почекай!”, “Послухай мене!”, “Давай краще звернемося до...”, “Мені нецікаво!”, “Заспокойтеся!” тощо.

Ускладнена модифікація вправи. Для підготовки спілкування кожному із “співбесідників” виділяється по 2 помічники, тривалість спілкування збільшується до 5-7 хвилин. У подальшому вправа ускладнюється за рахунок збільшення “співбесідників” до трьох, які спілкуються у варіанті “один проти двох”.

Психотехніка протистояння негативному впливу

Поряд із психологічними бар’єрами типовою перешкожою професійного спілкування пенітенціарного персоналу є негативний психологічний вплив з боку засудженого (засуджених).

Психологічний вплив як такий представляє собою втручання однієї людини у психіку іншої людини (інтелектуальну, емоційно-почуттєву, вольову сфери) з метою її зміни, а також спонукання до певної активності, тих чи інших вчинків і дій. Такий вплив здійснюється за допомогою різних психологічних засобів: мовних,

немовних, просторово-дистанційних, соціально-психологічних (поява чи присутність іншої людини) тощо.

У спілкуванні пенітенціарних працівників із засудженими, як правило, використовуються (однією чи обома сторонами) такі різновиди психологічного впливу.

Простий або разовий та складний, багатовжитковий вплив.

Індивідуальний або спрямований на одну особу та соціально-психологічний, який спрямовується на кількох осіб одночасно.

Із переважним застосуванням одного психологічного методу (переконання, навіювання, зараження, наслідування) чи кількох психологічних методів.

Невеликий або усвідомлюваний вплив та ненавмисний, неусвідомлюваний вплив.

Правомірний (із дотриманням нормативно-правових, професійних, загальноетичних вимог) вплив та неправомірний вплив (із порушенням відповідних вимог).

Із переважним застосуванням однієї групи психологічних засобів (наприклад, мовних чи немовних) чи кількох груп психологічних засобів.

Позитивний, конструктивний за змістом та наслідками психологічний вплив і негативний, деструктивний за змістом і наслідками вплив.

У абсолютній більшості ситуацій професійного спілкування з боку пенітенціарного працівника присутні елементи психологічного впливу. Тому на загальну психотехніку професійного впливу розповсюджується, викладені у підрозділі 2.1. Спеціальна психотехніка професійного впливу висвітлена у підрозділі 2.3.

У ході спілкування із пенітенціарними працівниками засуджені в цілому та особливо їх окремі категорії (наприклад, негативно спрямовані, схильні до втечі, заборонених ігор тощо) можуть вдаватися до негативного психологічного впливу. Найчастіше це агресія у різноманітних формах, обурювання, схилення до неправомірних дій, виклик певного психологічного стану та ін. Тому важливою умовою ефективного професійного впливу на засудженого (засуджених) є техніка протистояння негативному впливу з їх боку.

Притистояння полягає у активному опорі, блокуванні, усуненні спроб втручання засудженого (засуджених) у психіку пенітенціарного працівника залежності і підкорення йому та дотримання власної лінії спілкування.

Одним із розповсюджених наслідків негативного впливу з боку засуджених на пенітенціарних працівників є стан “затиску”.

Психологічний затиск представляє собою загальний дискомфорт, відчуття ніяковості, скутості та розгубленості, який виникає у працівника внаслідок поведінки засудженого. Особливо небезпечно, коли засуджений свідомо, цілеспрямовано намагається викликати “затиск” у працівника, зокрема, у присутності інших осіб. ці особи можуть поводити себе нейтрально чи “підігравати” засудженому, що додає ситуації спілкування додаткової напруги і у психологічно нестійкого, невідготовленого працівника спровокувати стрес.

Вправа 1.

Для виконання ролей “затискуючий” та “об’єкт” попередньо відбираються два учасника тренінгу. Без присутності один одного вони отримують такі інструкції.

Інструкція “затискаючому”. Ви розташуєтеся на стільці прямо перед “об’єктом” на відстані 1,5-2 метри. Вам необхідно внутрішньо зосередитися і демонстративно, без посмішки розглядати “об’єкт” протягом 3 хвилин, не відводячи від нього погляду. Спочатку дивіться “об’єкту” прямо в очі, потім можете переводити погляд на частини його тіла, одяг, знову дивитися прямо в очі. Врахуйте, що “об’єкт” може здогадуватися, але точно не знає про Вашу роль.

Інструкція “об’єкту”. вам потрібно зручно розташуватися на стільці і протягом 3 хвилин сидіти, нічого не роблячи. Розмовляти та завати питання не дозволяється.

Інструкція тренінговій групі. Група виконує функцію пасивного соціально-психологічного фону. Необхідно дотримуватися тиші і непомітно фіксувати можливі прояви виникнення стану “затиску” у “об’єкта” (совання на стільці, зміни положення ніг і тіла, жестикуляцію, обмацування та оглядання себе, переведення погляду, “штучна” посмішка, зміна кольору обличчя), а також можливі прийоми звільнення від нього (заплющування очей і переведення погляду, прийняття нудьгуючого вигляду, зустрічний погляд тощо).

Рекомендації. Під час обговорення пропонується спочатку “об’єкту” розповісти та оцінити власні відчуття, динаміку свого стану. Потім своїми оцінками ділиться “затискуючий”. Тренінгова група оцінює та доповнює думки “об’єкта” і “затискуючого” відносно рівня та динаміки стану “затиску”, прийомів звільнення від нього.

Ускладнена модифікація вправи. Для посилення ефекту “затиску” ролі “затискуючого” одночасно виконують два учасника тренінгу, які попередньо узгоджують свою поведінку. Під час виконання вправи один із них розташовується прямо перед “об’єктом”, а другий – під кутом 45 градусів (на периферійній зоні поля зору “об’єкта”).

Вправа 2.

До двох учасників вправи додатково обирається “експерт”. Він розташовується так, щоб його не бачив “об’єкт” і фіксує можливі прояви стану “затиску” і прийоми звільнення від нього.

Тренінгова група виконує функцію активного несприятливого для “об’єкта” соціально-психологічного фону.

Інструкція групі. Протягом 3 хвилин перед “затискаючим” буде сидіти “об’єкт”. За непомітною для нього командою тренера кожен член групи уважно, демонстративно, мовчки розглядає “об’єкт”. Через 1 хвилину за новою командою тренера Ви починаєте тихенько шепотіти один одному невиразні фрази, хитати головою, жестикулювати у бік “об’єкта”. Ще через хвилину за новою командою Ви починаєте скептично посміхатися, чутно для “об’єкта” промовляти оціночні репліки типу “ось так”, “А він виявляється зовсім не...”, “Видно, що він не може” і т.п.

Інструкція “затискаючому”, “об’єкту” та порядок обговорення аналогічні Вправі 1.

Ускладнена модифікація вправи. Розподіл ролей, загальна організація та виконання аналогічні юазовому варіанту вправи. Для посилення ефекту “затиску” роль “затискаючого” одночасно виконують два учасника тренінгу, які попередньо узгоджують свою поведінку. Під час виконання вправи один із них розташовується прямо перед “об’єктом”, а другий – під кутом 45 градусів (на периферійній зоні поля зору “об’єкта”).

Рекомендації

щодо тренінгу протистояння негативному психологічному впливу

Учасникам тренінгу пропонується занотовувати та самостійно застосувати у різних ситуаціях спілкування наступні психотехнічні прийоми.

Прийоми пасивного протистояння.

1. Збільшення просторової дистанції, зайняття домінуючого положення, вихід із поля зору засудженого (встати, зайти за спину засудженого, відійти до вікна, сейфу, повернутися боком, перевести погляд, утримуючи засудженого на периферійній зоні поля зору).

2. Виконання дій, переключаючих увагу та її концентрацію (записи у паперах, їх перекладання, дзвінок по телефону, приготування напоїв, запалення цигарки тощо).

Прийоми активного протистояння.

1. “Лобове придушення”. Владне розглядання впритул поглядом “удава”, різке скорочення просторової дистанції, переключення розмови на особу засудженого, його вади і недоліки, включаючи посмішку та іронію.

2. “Обхідне подолання”. Жартування, розповідь анекдоту, передача засудженому паперів, предмету, книги тощо, приписування йому певного стану за допомогою реплік типу “А чого це Ви напружений (схвильований, роздратований, зляканий)?”, “Не метушіться, заспокойтеся!”, “Попийте водички (запаліть цигарку)” та ін.

2.3. Встановлення і підтримання психологічного контакту

Виходячи із сутності поняття “контакт” спільного у контексті людських взаємин як узгоджуючого зв’язку між людьми, будемо розуміти психологічний контакт у професійному спілкуванні пенітенціариста, як такий стан готовності до помітної взаємодії співробітника і засудженого (або іншого учасника спілкування), який створює бажання спілкуватися, умови до взаєморозуміння, необхідної відкритості і зацікавленості у обміні інформацією, пізнанні одим одного. Тобто психологічний контакт передбачає позитивну емоційну налаштованість учасників спілкування, відсутність (або мінімалізацію) перешкод у його процесі і є необхідною умовою для досягнення цілей професійної діяльності шляхом реалізації інформативної, перцептивної та інтерактивної функцій спілкування.

Вміння встановлювати психологічний контакт в роботі із засудженими є одним із найважливіших у професійній майстерності пенітенціариста, виходячи із розповсюдженості явищ конфронтації між персоналом УВП і спецконтингентом, які певним чином зумовлені об’єктивними обставинами позбавлення засудженого волі і пов’язаним з цим суб’єктивним сприйняттям особи будь-якого представника державної установи як носія примусу, кари, несправедливості та ін. До того ж норми кримінальної субкультури середовища засуджених зорієнтовані скоріше на протидію пенітенціарному персоналу, ніж на взаємодію з ним.

Зрозуміло, що в таких умовах встановити психологічний контакт із засудженими дуже непросто, але, повторисімо, суттєво важливо, і як свідчить практика – цілком можливо при умові здійснення професійної діяльності пенітенціаристом з позицій педагогіки співробітництва та оволодіння психотехнікою встановлення і підтримання контакту.

Як правильно зазначає І.М. Мостова, “Вміння встановлювати психологічний контакт є комплексним умінням, яке складається із складних умінь: вміння сподобатись партнеру по спілкуванню, вміння зняти початкову напруженість, вміння синхронізуватись (“приєднатись”) із співрозмовником, вміння подолати комунікативні бар’єри. Ці вміння в свою чергу, утворюються із простих умінь – таких, як уміння підвищити значимість партнера по спілкуванню, висловити комплімент, вміння невербально виразити увагу до співрозмовника, вміння знайти нейтральну тему для розмови, продемонструвати інтерес до особи співрозмовника, стимулювати відсутність партнера, “відзеркалювати” невербальні прояви, синхронізувати дихання та мовлення, вміння визначити існування комунікативних бар’єрів та подолати їх тощо. Для вирішення різних завдань, які стоять перед оперативним співробітником в процесі встановлення психологічного контакту, потрібні і різні вміння.”¹

Розглянемо найголовніші складові комплексного вміння забезпечувати психологічний контакт у професійному спілкуванні пенітенціарного працівника.

Створення у засудженого позитивного емоційного ставлення (атракції) до ініціатора контакту забезпечується різноманітними засобами.

1. *Установка на прийняття* співрозмовника таким, яким він є, з

¹ І.М.Мостова. Психологічний контакт у професійному спілкуванні оперативних співробітників правоохоронних органів. – Київ; “Алефа”, - 2001, с.5.

визначенням його права на власну особистісну позицію, з емоційно-позитивним ставленням до нього як до індивідуальності; (при усій складності позитивно налаштуватися на особистість, наприклад, глибоко аморального, жорстокого злочинця, слід пам'ятати, що упереджена негативна установка на нього є суттєвою перешкорою до встановлення психологічного контакту).

2. *Самоповага* ініціатора контакта, його почуття власної гідності, висока (але об'єктивно критична) оцінка себе як людини і професіонала.

3. *Невербальна демонстрація свого бажання спілкуватися* з співрозмовником (доброзичливий вираз обличчя; природня посмішка, адекватна ситуації; зацікавлений погляд у очі; голова “у положенні уважного слухача” – ледь нахилена вперед і трохи набік).

4. *Правильна просторова організація спілкування* – відстань між співрозмовниками в межах 1-2 м (занадто велика дистанція приймається як абажання відсторонитися, занадто коротка – як нав'язування себе, агресивність або безтактовність); розміщення відносно співрозмовника за столом під кутом 90 градусів, що сприяє встановленню довірчих стосунків, та ін.

5. Впевнення і точне *використання ім'я* (ім'я та по батькові) співрозмовника, що буде сприйматися ним як прояв уваги і поваги до нього і мимоволі викличе позитивні емоції, атракцію, і навпаки, якщо ми перекрутимо ім'я співрозмовника, це може негативно вплинути на контакт між нами.

6. Висловлення компліменту на адресу співрозмовника, тобто таких приємних для нього, люб'язних слів, оцінок, звернень, які відповідають його очікуванням, доречні у даній ситуації, не протирічать реаліям. Сприймаючи комплімент, людина, як правило, вдячна Вам за добре ставлення, увагу до себе, що підвищує її відчуття своєї значущості. Вміння і бажання використовувати комплімент, розуміння їх важливості як засобу атракції у роботі із засудженими не часто зустрінеш серед працівників УВП. Але досвід справжніх професіоналів – пенітенціаристів переконує у доречності і ефективності цього засобу, особливо якщо комплімент щиро і майстерно використовується у таких його різновидах:

- *прямий комплімент*, коли безпосередньо вказують на позитивну рису людини;

- *непрямий комплімент*, коли схвалюють когось або те, що є для людини дорогим, значущим (результати його роботи, додаткових занять, успіхи та інші позитивні якості його дитини, близьких тощо);

- *комплімент-порівняння* (підкреслюється хороше в людині на фоні відомого і схвалюваного нею еталона);

- *комплімент-антитеа* (як різновид порівняння), коли схвалюємо іншу людину, порівнюючи з самим собою типу “Я б так не зумів зробити”, “Я можу Вам тільки позаздрити” та ін.;

- *комплімент з спеціальним посиленням емоційного фону*, його сприйняття, коли спочатку створюємо у співрозмовника враження свого негативного ставлення, а потім зразу це враження спростовуємо, роблячи акцент на позитивному (наприклад, “Я людина пряма, підлещуватися не буду, тому кажу, що думаю, - Ви справжній молодець!” або “Ви цю роботу зробили небездоганно, але навряд чи

хтось інший, навіть самий талановитий професіонал міг би зробити її так майстерно!”).

В процесі спілкування можуть бути використані зазначені типи компліменту у їх різноманітних поєднаннях, але ще раз підкреслимо щирості компліменту і недопустимості при його висловленні іронічного підтексту, схованої образи, а також важливість того, щоб комплімент, який робить співробітник УВП засудженому, не викликав у останнього серйозних ускладнень у позитивних стосунках з іншими особами.

Крім наявних, існує ще досить багато прийомів налагодження психологічного контакту. В тих умовах, коли це завдання об’єктивно і суб’єктивно ускладнюється (наприклад, при перших зустрічах співробітника із засудженим в процесі ознайомчої бесіди) рекомендується всі ці прийоми вибудовувати у певну послідовну систему.

Аналіз матеріалів перевірки установ виконання покарань, думок досвідчених працівників колоній, особистих спостережень авторів посібника свідчать про те, що молоді співробітники УВП, особливо ті, котрі не мають спеціальної освіти, допускають багато помилок при проведенні ознайомчої бесіди, а саме: відразу починають з’ясовувати мотиви скоєння злочину, порушень режиму в період перебування в слідчому ізоляторі або, наприклад, спонукають засудженого розповісти, чому в нього розпався шлюб, тобто починають бесіду з неприємної для засудженого інформації. Це не тільки не сприяє налагодженню контакту, але й посилює бар’єр нерозуміння, небажання сприймати ініціатора контакту.

Інколи ознайомча бесіда перетворюється на допит або на монолог вихователя з надмірним моралізуванням”. І в першому, і в другому випадку важко розраховувати на відвертість з боку засудженого для отримання достовірної інформації про його особистість.

Необхідно враховувати, що тривалий час перебування людини в слідчому ізоляторі, незручності при етапуванні, матеріально-побутове неблагополуччя, руйнування звичних соціальних зв’язків дефіцит душевної теплоти, розуміння та зростання у засудженого відчуття емоційної ізоляції обумовлюють превалювання негативних психічних станів, характерних для початкового періоду відбування покарання, насамперед, нудьгу, тугу, апатію, фрустрацію тощо. Тому співробітникам УВП (начальникам загонів, оперативним уповноваженим, працівникам виробничих, медичних та інших служб, які за своїми функціями спілкуються із засудженими) в процесі ознайомчої бесіди необхідно намагатися якщо не завойовувати довіру чи прихильність, то принаймні не викликати роздратованість у засудженого. В іншому випадку всі намагання проникнути у внутрішній світ засудженого приречені на поразку. Як же досягти цієї мети?

У спеціальній літературі висвітлені принципи та механізми встановлення контакту в процесі спілкування, зокрема і в складних умовах. **Методика контактної взаємодії** (встановлення психологічного контакту), запропонована Л. Б. Філоновим і адаптована авторами посібника, передбачає психологічно та педагогічне доцільну роботу з правопорушником, навіть в той час, коли виникають своєрідні бар’єри нерозуміння і несприйняття засудженим ініціатора контакту,

пов'язані з настороженістю, напруженістю, тривогою, конфронтацією, опором засудженого. Оволодіння запропонованою методикою передбачає, насамперед, глибоке розуміння і засвоєння кожної з шести послідовно реалізуємих стадій розвитку контакту між людьми. В назвах стадій контактної взаємодії відбивається сутність кожної з них.

/ стадія — "Накопичення первинної згоди "

Ця стадія передбачає "відкриття спілкування", початкове зняття напруги, психологічних бар'єрів. Досвідчені співробітники установ виконання покарань свідчать, що непоодинокі випадки, коли засуджені (як вперше судимі, так і особливо небезпечні) заздалегідь готуються до першої зустрічі з начальником загону, обирають своєрідну лінію поведінки. Це може бути замкнутість, очікування, а може і агресивна поведінка, своєрідний "наїзд" на співробітника УВП з метою діагностики його професійних і моральних якостей, емоційної стійкості. У більшості засуджених напередодні ознайомчої бесіди складається, з одного боку, система очікування, а з іншого — намір протистояти окремим впливам. А тому виникає ціла низка психологічних бар'єрів, насамперед підвищена обережність, контрольованість тощо.

Дослідження, що їх проведено в установах виконання покарань, зокрема в виховно-трудових колоніях, показали, що найкращим засобом на початку ознайомчої бесіди є висловлювання, демонстрація з боку співробітника УВП позитивного ставлення до відповідей засудженого та намагання викликати відповідне ставлення з його боку. Якщо засуджений у чомусь декілька разів висловив згоду, це може іноді порушити його початкові "оборонні плани".

Отже, мета цієї стадії в тому, щоб забезпечити якомога більше взаємоузгоджень між учасниками ознайомчої бесіди. Накопичення згоди найкращим чином сприяє усуненню психологічних бар'єрів.

За свідченням досвідчених співробітників УВП і результатами особистих спостережень авторів посібника, опитувань, інтерв'ювань засуджених встановлено, що більшість з них готуються до першої бесіди з представником адміністрації колонії, намагаються провести своєрідне діагностування співробітника УВП "на міцність" і тому заздалегідь планують форму своєї поведінки. Іноді вона може бути улесливо-підступною (щоб спробувати схилити працівника колонії до неслужбових зв'язків), іноді — агресивною (щоб залякати або щоб за словами засуджених, "не ліз у душу"). Деякі з них, особливо переведені з виховно-трудових колоній по досягненні повноліття (навіть і ті, котрі характеризувались в ВТК позитивно), своєю агресивною поведінкою на початку спілкування з начальником загону намагаються "заробити собі авторитет" серед інших засуджених. Психологічно правильна поведінка співробітника УВП під час першої зустрічі з правопорушником,

методично грамотна побудова ознайомчої бесіди сприяють нейтралізації негативних задумів засудженого.

Важливими моментами на першій стадії контактної взаємодії є: вибір нейтрального матеріалу для початку бесіди; розмова навколо питань і проблем, з якими не можна погодитись; "легкість бесіди"; "уникнення протиріч" (намагання провести початок бесіди без заперечень, опору з боку засудженого).

Відомі зарубіжні та вітчизняні вчені-психологи рекомендують на початковому етапі встановлення психологічного контакту використовувати такі питання, на які прогнозується стверджувальна відповідь партнера у спілкуванні. Ці вказівки доцільні і в роботі із засудженими. Дійсно, починати ознайомчу бесіду доцільно з 8-10 питань, на які співрозмовник відповість "Так". Проте деякі молоді співробітники У ВП іноді дещо спрощено розуміють і засвоюють такі рекомендації, припускаючи при цьому серйозні помилки щодо встановлення контакту. Наприклад, за питання "Строк Вашого ув'язнення 8 років (закінчується в 2005 році)?" або "Ваша молода, вродлива дружина залишилася, мабуть, зараз на самоті?" тощо формально прогнозують відповідь "Так". Однак такі запитання не тільки не сприяють встановленню контакту, а й значно посилюють опір людини, позбавленої волі, збільшують бар'єри в спілкуванні. У випадках, коли засуджений на початку ознайомчої бесіди ухиляється від відповіді на окремі запитання; і співробітник УВП бачить, що ця тема, наприклад, про стосунки з близькими, рідними або спогади про перебування у слідчому ізоляторі тощо, неприємна для співрозмовника, доцільно розгляд таких питань перенести на іншу стадію ознайомчої бесіди або на інший, більш сприятливий час.

Отже, на стадії накопичення первинної згоди недоцільно ставити засудженому питання, на які можна одержати негативну відповідь, настирливо домагатися відповіді на запитання, неприємні для засудженого, обговорювати проблеми чи ситуації, які викликають у співрозмовника негативний емоційний стан.

На цій стадії необов'язково домагатися позитивних вербальних (виражених словами) відповідей. Достатньо, щоб засуджений сам для себе внутрішньо погодився з тим, що говорить співробітник УВП. Таким прийомом може бути "вгадування (прочитування) емоційного стану". Наприклад, на ознайомчу бесіду прибув вперше засуджений, присів на кінчик стільця, відповідає на питання тихо, погляд відводить в бік. Доцільно висловити характеристику його стану, з якою б він внутрішньо погодився: "Я розумію. Вам зараз важко, поперед}" невідомість..." Або інша ситуація — неодноразово засуджений, який декілька разів відбував покарання у вигляді позбавлення волі, на ознайомчій бесіді веде себе впевнено, зухвало посміхається. Вербалізований варіант "вгадування (прочитування) стану" може бути приблизно таким: "Я розумію. Ви вже не вперше судимий, в колонії все знайоме для Вас. Зараз, мабуть, дивитесь на мене і думаєте, що ж цей лейтенант із себе уявляє?"

Так?... "Якщо, навіть, засуджений і не відповість стверджувально, то внутрішньо погодиться (звичайно, за умови, якщо буде правильно визначений його стан).

На першій стадії контактної взаємодії доцільним, за свідченням Л.Б.Філонова, може бути прийом "співвіднесених запитань", який полягає в констатації певних переживань або уявлень, що викликають згоду в зв'язку зі спеціальною постановкою запитань (наприклад, коли засуджений явно не бажає спілкуватися, доцільно ставити такі запитання: "Ви, звичайно, не можете зараз про все відверто і докладно говорити?" або "Вам, мабуть, хотілося б, щоб бесіда швидше закінчилася? Чи не так?" тощо) На цій стадії співробітнику УВП бажано "розговорити" засудженого, спонукаючи його до розмови, хоча б на "нейтральну" тему. Для спонукання засудженого до самохарактеристики в деяких випадках доцільно застосовувати прийом, який умовно можна назвати "підтвердження або спростування астрологічної чи нумерологічної інформації".

Зміст цього прийому достатньо простий. Засудженому пропонується підтвердити чи спростувати характеристику його знаку зодіаку або інформацію, "закодовану" в його імені, даті народження.

Це доцільно робити в легкій, невимушеній, а з неповнолітніми засудженими навіть в ігровій формі. Для співробітників УВП немає значення чи підтверджується гороскоп, чи ні. Найголовніше — спонукати засудженого, підтверджуючи або спростовуючи інформацію, розповідати про себе. В процесі експериментальної роботи більшість засуджених погоджувалися з позитивними рисами характеру представників свого зодіакального знаку і підтверджували астрологічну "розшифровку" прикладами з власного життя. З інформацією про деякі негативні риси характеру, відмічені в гороскопі, вони погоджувалися не завжди. Намагаючись підтверджувати, спростовувати, заперечувати інформацію гороскопу, засуджені, непомітно для себе, були "залучені" до розмови.

Так само можна застосовувати і **нумерологічний** жест вивчення особистості, а також "тілесні", графологічні й інші тести. Основне завдання при цьому — "розговорити" засудженого.

II стадія — "Виділення й обговорення головних інтересів, особливо тих, які співпадають"

Головне завдання цієї стадії — скорочення дистанції між співрозмовниками, створення основи, своєрідної платформи для психологічного об'єднання. Спільність якого-небудь інтересу саме і є благодатним ґрунтом для цього. За правильної реалізації стадії співрозмовники стають один для одного джерелами позитивних емоцій. Робота на цій стадії будується так, щоб спільний інтерес був знайдений якомога швидше і щоб він став домінуючим. Основні правила поведінки ініціатора контакту при цьому такі: забезпечення "рівності ролей" співрозмовників; утримання в центрі уваги одного певного інтересу і детальна розмова з цього приводу; позиція

зацікавленого слухача; підкреслення того, що в цій сфері бесіди співрозмовник є дійсно компетентним і значущим для іншого. Корисними прийомами впливу на особистість на цій стадії є такі, як "деталізація" (підвищена увага до подробиць), постановка проблеми (вражаючої інформації та її обговорення), "передбачення" (заздалегідь забезпечена готовність до розмови на задану тему), "нарощування" (від індиферентного до все більш зацікавленого ставлення до суджень співрозмовника).

Особливо значущими є теми, пов'язані з інтересом типу "хобі", а також інтересом до власної особи.

III стадія — "Прийняття принципів та якостей, які пропонуються та корисні для спілкування"

Головне завдання на цій стадії — виділити, словесне окреслити, визначити ті позитивні, найбільш цінні та провідні особистісні якості кожного зі співрозмовників, які взаємно приймаються як корисні для розвитку контактного спілкування, взаємопідтримки. На основі цього підґрунтя підвищується стійкість взаємостосунків контактуючих осіб.

Правила, які реалізуються на цій стадії, такі: "готовність до прийняття та врахування будь-якого повідомлення", "зворотне повідомлення про себе", "поступове розкриття своїх якостей", "уникання поспішних узагальнень", "послідовність повідомлень". Використовуються такі прийоми, як "формулювання прийнятого", "періодичне підведення підсумків", "підкреслення схожості вимог" ("Ми з Вами думаємо однаково"), "виправдані чекання" ("Я і сам про Вас так думав"), "комплімент".

IV стадія — "Виявлення якостей, небезпечних для спілкування"

Ця стадія розрахована головним чином на те, щоб отримати більш повний особистісний портрет співрозмовника, визначити ті його негативні якості, які раніше могли не виявлятися, але властиві йому і в подальшому можуть стати перешкодами для контактної взаємодії. Очевидно, що такі якості є у будь-якого засудженого (також, як і в ініціатора контакту); їх потрібно спеціально виділити, означити, виявити до них оціночне ставлення (але не порушуючи цим довірливості), чим створюються умови для їх "гальмування" в подальшому спілкуванні.

На цій стадії розвитку контакту необхідно реалізувати ряд важливих принципів поведінки, а саме "ініціативи" (коли ініціатор контакту сам починає висловлюватися про свої слабкі сторони характеру і деякі негативні якості), "відвертості" (з однаковою прямоюю означаються недоліки як власні, так і співрозмовника), "рівності і рівноправності у спілкуванні", "еквівалентності" (про себе ініціатор контакту повідомляє стільки ж, скільки співрозмовник про себе), "асоціативного поля" (предметом обговорення стають різноманітні негативні якості

й їх небезпека — на цьому фоні виникає розмова і про власні негативні для спілкування якості).

Для активізації спілкування на цій стадії, а також попередження та зняття можливих психологічних бар'єрів між співрозмовниками корисні такі прийоми впливу, як "прото-нування дискусії" (про небезпеку або цінність певної особистісної якості для людського спілкування), "виклик суперечки", "висловлювання сумніву", "співставлення протиріч" "діагностичні питання" (пропонується висловити думку про характеристики інших людей, в тому числі й їхні негативні якості) тощо.

V стадія — "Індивідуальний вплив та адаптація до співрозмовника"

Типова особливість цієї стадії — специфічний вплив на особливості іншої людини за допомогою зміни власних якостей. Людина "настроюється" на партнера і створює зі своїх якостей своєрідне середовище, до якого той пристосовується.

Таким чином, одна людина для того, щоб керувати іншою та встановлювати сприятливі стосунки, насамперед регулює свої власні якості, коригує їх прояв і свою поведінку, тим самим впливаючи на партнера.

На цій стадії діють такі принципи: "вплив на партнера через регулювання своїх якостей", "врахування якостей партнера як орієнтирів для пристосування", "долання власних бар'єрів", "повідомлення про наміри", "попередня підготовка до небезпечної ситуації". Корисними прийомами впливу на співрозмовника для досягнення мети розвитку спілкування на цій стадії є такі: "підказування" (ініціатор контакту радить як необхідно "чинити в певній ситуації), "підкреслювання дій для іншого", "попереджувальні дії" (за типом фраз:

"Ви тільки не ображайтесь... тощо), "вказування на якість, яка потребує корекції" (наприклад, "Знаючи Вашу нетерплячість, все ж прошу Вас почекати..."), "підкреслювання й утвердження створеної сумісності" (наприклад, "Ми вже можемо уважно слухати один одного..."), "нейтралізація домінування" (коли співрозмовник намагається "захопити пріоритет", використовувати "слабкості" ініціатора контакту, необхідно припинити дії в цьому напрямку).

VI стадія — "Вироблення загальних правил і взаємності-робітництва"

Для забезпечення найбільш ефективної спільної діяльності, якою є спілкування без психологічних бар'єрів, необхідно прийняти деякі спільні правила, які вироблені обома сторонами і які будуть у подальшому регуляторами спілкування. Цьому і присвячена VI стадія розвитку контактної взаємодії. На ній реалізуються принципи, які сприяють збільшенню довірливості спілкування, взаємної зацікавленості, а саме "спільності мети і завдань", "незавершеності" (з

підкреслюванням перспектив подальшої взаємодії), "незалежних виконавців ролей" (кожен повинен виконувати встановлену роль незалежно від того, як виконує свою роль інший). Використовуються прийоми "звертання за порадою", "вчинок-приклад (ініціатор контакту власними діями, які відповідають взаємоприйнятним правилам спілкування, спонукає до аналогічних дій співрозмовника), "створення проблемних ситуацій", "пропозиція спільного рішення", "спонукання до узагальнених висновків" (судження типу "Отже, ми можемо домовитися на майбутнє щодо таких правил нашого з Вами спілкування...").

У процесі встановлення психологічного контакту особливого значення набувають вміння та навички активного вислуховування засуджених. У спеціальній літературі описуються основні прийоми активного вислуховування, які, на перший погляд, є досить простими, але, як свідчить опитування співробітників установ виконання покарань, далеко не завжди застосовуються в практичній діяльності. Ефективність реалізації цих прийомів залежить від правильного розуміння їх сутності, змісту, а також від постійного вдосконалення вмінь їх застосування в процесі спілкування з різними категоріями засуджених.

/. Недирективна демонстрація зацікавленості

У назві цього прийому відображається його основна мета — продемонструвати засудженому свою зацікавленість тим, про що він розповідає. Це необхідно для стимулювання продовження діалогу.

Таке своєрідне заохочення до продовження бесіди повинно бути недирективним, тобто не треба на початку розмови оцінювати сказане співрозмовником, давати певні поради, демонструвати свою згоду чи незгоду. На початкових етапах ознайомчої бесіди необхідно тільки показати свою зацікавленість та прихильність. Вербальні (тобто виражені словами) приклади цього прийому можуть бути такі: "Так-так...", "Угу...", "М-да...", "Я розумію", "Будь ласка, продовжуйте...", "Це дуже цікаво..." тощо.

Невербальні дії — доброзичливий погляд, голова дещо схилена вбік, незначні періодичні кивки головою, демонстрація жестів відкритості (розкриті руки долонями догори, іноді доцільно розстебнути кітель) тощо.

У процесі ознайомчої бесіди рекомендується не перебивати співрозмовника, намагатися слухати паузи, а не заповнювати їх. Відомо, що активність слухання коливається. Навіть досвідчений співробітник УВП іноді може не вловити деякі факти з розповіді засудженого, тому доцільно знати і вміло застосовувати й інші прийоми активного вислуховування.

//. Повторення або переформулювання

Метою цього прийому є не тільки демонстрація з боку співробітника уважного вислуховування засудженого, зацікавленості в бесіді з ним, а, найголовніше, показ

того, що вихователь правильно сприймає, розуміє факти з розповіді людини, позбавленої волі. Прийом "повторення" — це, по суті, відтворення того, що сказав співрозмовник. Спеціалісти з проблем активного вислуховування рекомендують при реалізації цього прийому повторювати основні думки співрозмовника, підкреслюючи важливі факти. Як правило, повторення останнього слова або фрази містить в собі згоду і може сприйматися засудженим як схвалення, що спонукає його до подальшої розмови. Прийом "переформулювання" — це спроба співробітника сказати те саме, що й засуджений, але іншими словами. Це можна робити також і у формі запитання, в цьому разі вихователь, по-перше, продемонструє свою зацікавленість, уважне вислуховування, по-друге, отримає ще одну можливість перевірити, чи правильно він зрозумів засудженого.

Вербалізувати цей прийом можна такими прикладами: "... тобто Ви вирішили ..", "Якщо я правильно розумію, до скоєння злочину Ви...", "Іншими словами. Ви намагалися..." тощо.

На перший погляд ці рекомендації здаються банальними. Але повторення і переформулювання — непоганий спосіб перевірити себе, **чи** правильно Ви зрозуміли засудженого, впевнитися в тому, що Ви знаходите взаєморозуміння зі співробітниками.

При реалізації цього прийому рекомендуються деякі невербальні дії — пересунути на край стільця ближче до столу, який відділяє співробітника від засудженого; для створення невимушеної обстановки, сприятливих умов можна копіювати позу, жести співрозмовника. Практика свідчить, що робити деякі записи, позначки, ремарки в процесі вислуховування засудженого доцільно тоді, коли він звертається до співрозмовника з проханням вирішити певну проблему, або коли цей запис є особистісно значущим для людини, позбавленої волі. Наприклад, якщо в процесі ознайомчої бесіди з'ясувалось, що засуджений проявляє інтерес до різьби по дереву, якогось виду спорту, гри на гітарі, або має якесь інше хобі, то демонстрація зацікавленості з боку співробітника і занотування цієї інформації в його щоденнику може позитивно сприйматися співрозмовником.

Бажано, щоб засуджений почав відчувати, що вихователь розуміє його реакції, почуття, намагається встати на його місце. Для досягнення цієї мети педагогічне доцільним буде застосування третього прийому активного вислуховування.

III. Відбиття розуміння та віддзеркалювання емоційного стану засудженого

Метою цього прийому активного вислуховування є показ засудженому, що співробітник колонії не тільки уважно слухає, сприймає факти, а й розуміє почуття

людини, позбавленої волі, а також її емоційний стан в ситуаціях, про які розповідає співрозмовник.

Активно вислуховувати засудженого — це значить розуміти значущість його проблем, відчувати його біль, страждання. Але спробувати поставити себе на місце людини, позбавленої волі, необхідно зовсім не для того, щоб пожаліти її, виправдати минулі злочини, це потрібно для розуміння мотивів, почуттів співрозмовника, що допоможе працівникові УВП правильно визначити програму подальшого виховного впливу. Засуджений в процесі ознайомчої бесіди може і не розкривати своїх почуттів, ставлення до певних фактів. Але професіональний пенітенціарист повинен слухати не тільки слова, але й розуміти тон, модуляцію голосу засудженого, звертати увагу на міміку, жести, позу засудженого, а також уміти демонструвати розуміння його почуттів. Вербалізувати цю позицію можна такими прикладами: "Ви, мабуть, відчували в цей час...", "Ви, напевне, були дуже цим занепокоєні...", "Я розумію. Ви зараз хвилюєтесь за рідних, близьких...", "Напевне, в перші дні перебування в СІЗО Ви відчували...". Своє емпатичне ставлення до співрозмовника доцільно демонструвати і невербальними діями. Наприклад, ненав'язливе (!) доторкнутися до руки, передпліччя, засудженого. Для підкреслення відкритості, щирості доцільними можуть бути жести "рука до серця", "руки розкриті долонями догори", та інші так звані жести відкритості. Співробітнику УВП необхідно також вміти зовнішньо "віддзеркалювати" піднесений емоційний стан співрозмовника: адекватно сприймати гумор з боку засудженого, бути щедрим на посмішку. Але який би гарний настрій не був у співробітника УВП, якщо засуджений розповідає про трагедії або тяжкі хвилини свого життя, посмішка, звичайно, буде недоречною.

IV. Узагальнення

Мета цього прийому — ненав'язливе підсумувати все те, що було з'ясовано в процесі діалогу. Співробітнику УВП необхідно узагальнити основні думки та почуття співрозмовника. Вербалізувати цей прийом можна такими прикладами:

"Якщо я правильно розумію, Ви відчуваєте з цього приводу...", "Мабуть із усього того, що Ви розповіли, найголовніше...", "Отже, якщо я правильно зрозумів. Ви..." тощо. Застосовуючи цей прийом активного вислуховування, необхідно повторювати, "віддзеркалювати та узагальнювати основні думки та почуття засудженого, з тим, щоб закласти фундамент для подальшого спілкування. Недоцільно в процесі ознайомчої бесіди перебивати співрозмовника, на свій розсуд різко змінювати тему бесіди, робити непродумані висновки. Узагальнюючи, підводячи певні підсумки, не можна також говорити засудженому, що він такий же, як і всі інші, висловлювати судження типу: "В моїй практиці з такими злочинцями, як Ви, я вже зустрічався...", "Ваші проблеми такі ж, як і в інших. Вам подібних" тощо. У ситуаціях, коли засуджений, розповідаючи про себе, дещо фантазує, "гіперболізує", не треба поспішати зловити його на брехні, доцільніше на

початкових етапах ознайомчої бесіди не перебивати співрозмовника, а надати йому можливість "виговоритися", хоча б на мить відчувати себе іншим. Це не тільки буде проявом зацікавленості, емпатії, активного вислуховування з боку співробітника УВП, а й сприятиме подальшому встановленню психологічного контакту із засудженими. Наведені прийоми активного вислуховування не складні для сприйняття, але ефективна їх реалізація залежить від постійного тренування в процесі спілкування з різними засудженими.

При організації індивідуального впливу на засуджених, зокрема під час ознайомчої або формуючої бесіди, пенітенціаристу, як і кожному співробітникові правоохоронних органів, який працює в системі "людина-людина", необхідно володіти навичками візуальної діагностики. А.С. Макаренко підкреслював: "Можна і треба розвивати зір, просто фізичний зір. Це необхідно для вихователя. Необхідно вміти читати на людському обличчі, і прочитування може бути навіть описаним в окремому курсі. Нічого хитрого, нічого містичного немає в тому, щоб по обличчю довідуватися про деякі ознаки душевних рухів. У спеціальній літературі описуються основи фізіогноміки (вчення про зв'язки між зовнішнім виглядом людини та її належності до певного типу особистості), мімічні вирази, жести та їх інтерпретація. Але молодому співробітникові УВП необхідно пам'ятати, що при проведенні ознайомчої або формуючої бесіди із засудженими його можуть підстерігати певні помилки, які зокрема Г.В. Щокін умовно поділяв на такі: "проекція" (в процесі якої недосвідчений пенітенціарист може свої власні почуття, думки, оцінки помилково приписувати засудженому); "відлуння" (перенесення успіхів співрозмовника, в певній галузі на іншу сферу діяльності, успіхів в якій він не досягає); "атрибуція" (підсвідоме приписування співрозмовникові здібностей і рис, які співробітник помітив у іншого засудженого, котрий зовнішньо нагадує йому співрозмовника); "віра в перший погляд" (початкові враження надалі можуть виявитись помилковими). Тому ефективність прогнозування та проведення індивідуальної роботи з різними категоріями засуджених залежить від комплексного застосування широкого діапазону форм і методів виховного впливу.

Знання розглянутих типологій засуджених, методики встановлення психологічного контакту дозволяє практичним співробітникам установ виконання покарань глибше пізнати психологію конкретного засудженого, скласти його психологічний портрет, зробити прогноз ймовірної поведінки при відбуванні покарання і на основі цієї інформації застосувати розроблені психолого-педагогічною наукою та апробовані на практиці ефективні програми та методики індивідуалізованого виховного впливу на засуджених з метою їх виправлення та подальшої інтеграції у суспільство.

2.4. Постановка запитань

Від вміння співробітника УВП правильно ставити запитання до співрозмовника (співрозмовників) у процесі професійного спілкування залежить успіх у досягненні кількох важливих цілей, а саме:

- активізація інтелектуальної і емоційної діяльності співрозмовника;
- надання йому можливих для самовиявлення, самоствердження;
- одержання саме тієї суттєвої інформації, яка цікавить ініціатора спілкування, зокрема щодо мотивів і намірів співрозмовника;
- налагодження і підтримування усього процесу спілкування у режимі взаєморозуміння, діалогу психологічного контакту.

Підкреслимо, що володіння технікою постановки запитань особливо корисне в тих випадках, коли наша мета полягає в тому, щоб краще пізнати і зрозуміти співрозмовника, а обставини спілкування або його особистісна позиція ускладнюють це завдання. В умовах професійного спілкування пенітенціарного персоналу із засудженими такі ситуації виникають досить часто.

Спеціалісти у галузі ділового спілкування виділяють різні види запитань і рекомендують умови, зокрема пов'язані з етапами процесу обміну інформацією, або іншого виду.¹ При цьому слід підкреслити, що такий розподіл є досить умовним і "комбінації" запитань можуть бути різними, а їх ефективність багато в чому залежить від творчої комунікативної майстерності спеціаліста, іноді від його інтуїції у оволодінні усіма обставинами спілкування, у першу чергу індивідуальними особливостями особи співрозмовника, його психічного стану, інтелектуального розвитку, налаштованість на розмову тощо.

Але ми бачимо, що інтуїція у прийнятті рішень у складних ситуаціях діяльності залежить від знань і умінь виконання цієї діяльності.

Отже, треба знати про основні види запитань і сфери їх використання у професійному спілкуванні.

Альтернативні або закриті запитання – це такі, на які ми очікуємо від співрозмовника лише стверджувальної відповіді ("так") або заперечувальної ("ні"). Подібні запитання доцільні у тих випадках, коли є необхідність прискорити отримання згоди, або, навпаки, швидко з'ясувати протилежну позицію співрозмовника. В принципі, вони є досить небезпечними для налагодження і підтримання процесу бесіди як взаємодії (особливо у пенітенціарній практиці) перш за все тому, що співрозмовнику може здатися, що його допитують, а для засудженого ситуація допиту не є, безумовно, такою, щоб сприяла відкритому спілкуванню. Але серія закритих запитань, кожне з яких передбачає відповідь "так" є дуже корисною з точок зору створення сприятливої атмосфери для бесіди на її початку, бо отримуючи на наші запитання декілька потім згод від співрозмовника, ми зобов'язуємо його довіру і налагоджуємо психологічний контакт.

Практика спілкування у різних сферах життя і діяльності (зокрема, у пенітенціарній) підтверджує ефективність цього "так-так" метода (як його називають у психології) саме у зазначеному аспекті.

Відкриті запитання на відміну від альтернативних, вимагають від співробітника не простої згоди або заперечення, а певних пояснень, обґрунтувань,

¹ Див., зокрема: Пр. Мицик. Как проводить деловые беседы. М. Экономика, 1987, с.с.56-76.

повідомлення суттєвої, частіше усього, конкретної інформації. запитання цього виду (“що?”, “коли?”, “де?”, “хто?”, “чому?”, “скільки?” тощо) є найбільш корисними для активізації розумової діяльності співрозмовника, причому не лише пам’яті, а й мислення як творчого процесу. Це дає можливість перетворити засудженого як партнера по спілкуванню на джерело пропозицій, думок з приводу власної поведінки, планів на майбутнє, взаєностосунків з людьми як у мікро-, так у макросередовищі тощо. Доведено, що апеляція (звернення) до інтелектуальних можливостей засуджених, навіть при їх значному зниженні, є сильним способом контактної взаємодії, переходу від позицій командно-адміністративного тиску на особистість (“Слухай і роби, як я сказав!” до педагогіки співробітництва (“Давайте поміркуємо над цією проблемою разом!”, “Дуже цікаво, яка Ваша думка з цього приводу? тощо).

Таким чином, відкриті запитання здатні перетворити процес спілкування із засудженим з монологу начальника на діалог взаємозацікавлених співробітників, сприяючи отриманню від засудженого відомостей про його особистісну позицію, мотиви та іншої суттєвої інформації.

У роботі із засудженим досить часто зустрічаються випадки, коли їм важко (як з емоційної, так із інтелектуальної точки зору) правильно відповісти на запитання відкритого типу, особливо на такі, які потребують не лише повідомлення фактів, але й пояснень, доведень, спростувань. В таких випадках пенітенціарний працівник має надати допомогу засудженому у побудові таких відповідей шляхом навідних запитань, залучення порівнянь, аналогій, виявлення протиріч, роз’ясненні необхідності і корисності новин і глибокої відповіді, визначення кількості одиниць інформації, потрібної для вичерпного з’ясування питання тощо. Деякі прийоми впливу на розумову діяльність співрозмовників у процесі ділового спілкування будуть охарактеризовані нижче.

При використанні відкритих запитань на етапі збору інформації від співрозмовника (основному етапі спілкування у вигляді бесіди) є небезпека втрати ініціативи у спілкуванні та контролю за ним, порушення наміченого ходу (плану) співрозмови. Отже, тут потрібна особлива увага, зосередженість, вміння слухати і керувати процесом бесіди.

Різновидом, на нашу думку, відкритих запитань є *“запитання на обмірковування”*¹, які точніше віднести до прийомів активного слухання і назвати, виходячи з їх суті і призначення, *“запитаннями на коментування”* того, що вже було предметом обговорення (“Чи Ви можете щось додати до того, що ми тільки що обговорили?”, “Що, на Вашу думку, є найголовнішим у цьому питанні?”, “А яким прикладом ми могли б підтвердити це?”, “Чи правильно я зрозумів, що причиною Вашого конфлікту з цією людиною є...?” та ін.).

Такі запитання дозволяють перевірити і поглибити розуміння один одного співрозмовниками, стисло повторити сказане, відкорегувати висновки з приводу обговореного. Їх доцільно використовувати на тому етапі бесіди, коли треба закріпити обмін інформацією з певного напрямку бесіди, перш ніж перейти до визначення її нового напрямку.

¹ Так їх називає П.Мицич, всеокреслюючи як самостійний вид запитань. Див.: Психологія впливу. Сост. А.В.Морозов. СПб. 2000. с.300-301.

На етапі закріплення і підсумковування обговорення конкретного питання (напряму у змісті спілкування) для активізації співрозмови і привернення додаткової уваги до поглибленого розгляду проблеми і власної позиції у її вирішенні рекомендується використовувати такий вид запитань як *риторичні*. Вже з назви зрозуміло, що такі запитання, по-суті, відповіді не вимагають – вони адресуються співрозмовникові або (частіше) аудиторії лише для одержання підтримки, навіть мовчазної нашої позиції (“Хіба ми можемо вважати таке явище нормальним?”, “Хто буде заперечувати, що людині треба дати можливість проявити свої здібності?”, “Вм ж погоджуєтеся з тим, що, як кажуть, “добре слово і кішці приємне”?” тощо).

Нарешті, коли у процесі спілкування закінчилося обговорення певного питання і необхідно перейти до наступного, доцільно використовувати переломні запитання, які вводять до обговорення нової проблеми (“А тепер давайте перейдемо до питань організації вільного часу у відділенні. Чи вважаєте Ви, що ця організація потребує значних змін?”, “Отже, з Вашими побажаннями щодо працевлаштування ми розібралися. А як Ви ставитися до підвищення кваліфікації?.. Що, на Вашу думку, треба зробити, щоб Ви змогли вже зразу готуватися до хорошої роботи після звільнення?” та ін.).

Отже, на початку обговорення нової проблеми використовуємо запитання альтернативного (закритого) виду; при зборі інформації (основний етап) – запитання відкритого виду; при закріпленні обговореної інформації – запитання на коментування та риторичні ; при переході до обговорення нової проблеми – переламні.

Така послідовність не є жорстко запрограмованою, але П.Мицич підкреслює, що завдяки врахуванню зазначених рекомендацій “в будь-якому разі ми уникаємо або суттєво знижуємо небезпеку “бесіди-сварки”. Адже будь-яке ствердження або констатація, особливо не підкреслені явними фактами, викликає у співрозмовника протест, дух протиріччя та контраргументи у відкритій або прихованій (внутрішній) формі. Якщо ж ми трохи модифікуємо ці ствердження і надамо їм форму запитання, таким чином у значній мірі їх нейтралізувавши і пом’якшивши, то співрозмовник і сприйме їх легше, іноді навіть як свою власну думку (завдяки риторичним запитанням і запитанням на обмірковування). Далі передача інформації і підготовка до аргументування проходять вільніше, легше, оскільки співрозмовник стає більш щирим і проявляє свої слабкі сторони до того, як ми осаточно підготували аргументи, що враховують його цілі і побажання”¹.

Який би вид запитань ми не використовували, їх постановка має відповідати деяким загальним вимогам.

Ставлячи запитання, треба повідомити співрозмовника, навіщо ти його ставиш, яке воно для тебе має значення, найчастіше у роботі із засудженими, забезпечуючи таку мотивацію постановки запитань до них, пенітенціарний працівник пояснює це значеннями, суттєвими особисто для засудженого (тобто причина запитання – бажання вирішити проблему перш за все у інтересах засудженого).

Запитання мають бути продуманими. Їх дійовість значно підвищиться, якщо працівник УВП ще до початку наміченого спілкування із засудженим осмислить не

¹ П.Мицич, Психологія впливу. Сост. А.В.Морозов. СПб. 2000. с.302

тільки які запитання він поставить у бесіді, але й у якій послідовності вони будуть пред’явлені.

Слід формулювати запитання від свого імені, чітко, коротко і змістовно, стилістично грамотно, зрозуміло для інших (як з точки зору вживання зрозумілих слів і виразів, так і враховуючи темп їх пред’явлення).

Намагаймося уникати запитань, які потребують подвійної відповіді (наприклад, “Що Ви думаєте з приводу організації праці і дозвілля засуджених у нашому відділенні?” Краще спочатку з’ясувати все, що стосується ставлення співрозмовника до організації праці, а потім перейти до обговорення проблем дозвілля).

Поставивши запитання, необхідно надати співрозмовнику час для обдумування відповіді.

Як різновид запитань, у спілкуванні використовуються фрази у розповідній формі, у яких ми ніби-то не запитуємо щось у співрозмовника, а пропонуємо (просимо) виконати певні розумові дії, важливі для обговорення проблеми *”Прошу Вас це довести...”, “Давайте порівняємо...”, “Спробуйте зробити висновок...” тощо).

2.5. Конструктивне слухання

Слухання у процесі професійного спілкування пенітенціарного працівника є одним з різновидів його психічної діяльності, яка разом з іншим мовленням на фоні невербальних проявів забезпечує взаємодію між учасниками спілкування.

Під *конструктивним слуханням* будемо розуміти таку побудову цієї діяльності, при якій найбільш успішно реалізуються усі основні функції спілкування - комунікативна (обмін інформацією), перцептивна (взаємопізнання та взаєморозуміння суб'єктів спілкування) та інтерактивна (управлінський, психологічний та педагогічний вплив учасників спілкування один на одного).

Вчені і практичні працівники одностайні у підкресленні величезного значення майстерності слухання для досягнення бажаних результатів спілкування у встановленні психологічного контакту, завоюванні довіри і бажання продовжувати взаємодію, розумінні (як логічному, так і емпатичному) висловленої інформації та автора висловлення, активізації мислевих, мовленнєвих, емоційних процесів співрозмовника, впливові на його психічні стани, забезпеченні зворотнього зв'язку у спілкуванні тощо.

В той же час добре відомо, що невміння слухати інших, помилки, яких допускаються люди у цьому виді діяльності, вкрай негативно впливають на процес спілкування, до того ж знижуючи авторитет і соціальну цінність особи і як людини, і як професіонала. Є всі підстави погодитися з мудрим Сократом, який зазначив, що оволодіння мистецтвом красномовця – оратора полягає в тому, щоб навчитися не тільки досконало говорити, але й правильно мовчати і слухати. Підкреслимо, що для пенітенціарного працівника невміння (не кажучи вже про небажання) вислухати засудженого стає перешкодою у виконанні різних професійних функцій – режимно-оперативних, виробничих, соціально-психологічних і виховних, а аткож не дає можливості активно використовувати спілкування із засудженими як спосіб збереження їх психічного здоров'я в умовах позбавлення волі (відомо, що ці умови об'єктивно вимагають створення певного психотерапевтичного клімату у пенітенціарних установах)². Доцільно приєднатися до думки наших колег з іншої правоохоронної системи: "Більшість людей і зараз погано вміють слухати співрозмовника. Дослідження вчених показують, що умінням спокійно вислухати співрозмовника, володіють не більше 10% людей. Зміст професійної діяльності оперативного співробітника вимагає, щоб він був саме серед цих десяти процентів"¹.

Як і в кожному виді діяльності, у слуханні слід виділити такі компоненти, як мотивацію (усвідомлення того, заради чого необхідно якісно-конструктивно – виконати цю діяльність), цілі (чого ми маємо досягти завдяки конструктивному слуханню), способи виконання діяльності (уміння оцінювати дії, з яких складається конструктивне слухання), умови реалізації цих способів, результати (які необхідно зіставити з цілями-намірами, оцінити і при необхідності внести корективи у діяльність, зрозумівши, чому результати нас не задовольняють чи задовольняють не у повній мірі).

Щодо мотивів і цілей конструктивного слухання пенітенціарного працівника

¹ І.М.Мостова, О.Л.Потеряхін. Уміння слухати співрозмовника у процесі професійного спілкування. Навчально-методичний посібник. Київ, Нац.Академія СБУ України, 2001; с.10.

у процесі спілкування із засудженими (засудженим), то вони зрозумілі, виходячи із зазначених вище функцій професійного спілкування. Дійсно, заради досягнення найкращого ефекту у своїй службовій діяльності, співробітник намагається:

- одержати від засудженого інструкцію, конкретно або узагальнено значущу для планування і здійснення рівноаспектної роботи з ним;
- перевірити цю інформацію на достовірність, повноту, усвідомленість її зв'язок із внутрішніми переконаннями того, хто її повідомляє;
- розібратися у мотивах повідомлення інформації з боку засудженого, його намірах;
- отримати та поглибити знання про психічний стан засудженого, рівень його інтелектуального, емоційного, мовленнєвого розвитку, особливості спрямованості особистості, її характеру в цілому;
- самопрезентувати себе як особу уважну, розумну, доброзичливу, справедливу, готову вислухати, співчувати, прийти на допомогу, як людину і професіонала, який бачить у засудженому особистість, переймається його проблемами і готовий надати законну допомогу у їх вирішенні;
- сприяти на основі зазначеної вище професійно-особистісної самопрезентації розвиткові контактної взаємодії з представниками спецконтингенту у розв'язанні обоюдно значущих завдань життєдіяльності;
- вплинути позитивними рисами власної особистості і позицією у спілкуванні на особу засудженого, його світогляд і поведінку, загальну і комунікативну культуру.

З аналізу цих цілей стають зрозумілими і засоби та умови їх досягнення, тобто уміння пенітенціарного працівника здійснювати діяльність конструктивного слухання. В узагальненому вигляді такі уміння, як компонент професійно-комунікативної майстерності пенітенціариста, можна сформулювати так:

- уміння налагодитися на безконфліктне спілкування з кожним співрозмовником, несприймання і прийняття його таким, яким він є, випереджальною поважальною увагою до нього – як до особистості та індивідуальності;
- уміння зосередитися на інформації, яку повідомляє засуджений та на його психологічний і психофізіологічних проявах у процесі спілкування підтримувати стан уваги до сигналів вербальної і невербальної інформації протягом усього процесу спілкування;
- уміння точно сприймати, правильно розуміти і запам'ятовувати інформацію, яка надходить у процесі спілкування, в тому числі і про особливості реагування засудженого на різноманітні запитання та інші дії співробітника;
- уміння регулювати свої реакції на поведінку засудженого, утримуватися від прояву негативних емоцій і думок, бути терплячим (інформаційно толерантним);
- уміння шляхом демонстрації свого уважного і зацікавленого слухання та застосування спеціальних прийомів його здійснення управляти перебігом спілкування: активізувати інформативні прояви співрозмовника, забезпечувати зворотній зв'язок, перевірити правильність взаємного сприймання і розуміння, підводити підсумки, оцінювати та узагальнювати враження, спонукати співрозмовника до пошуку самостійних висновків, критичних і самокритичних суджень, обґрунтувань тощо.

Отже, ми бачимо, що культура конструктивного слухання як поліпсихічної діяльності вимагає функціонування різних психічних процесів – сприймання, пам’яті, мислення, уваги, волі, емоційної саморегуляції. Можна стверджувати, що конструктивне слухання є мистецтвом у тому розумінні, що воно – творча діяльність, яку неможливо жорстко запрограмувати, забезпечити універсальними “рецептами” на усі випадки професійного життя пенітенціариста, особливо, якщо врахувати різноманітність варіантів особистісного розвитку засуджених, їх специфічних психічних станів, іноді – непередбачуваність поведінкових проявів як у стандартних, так і в змінюваних ситуаціях. Зрозуміло, що міра конструктивності слухання як мистецтва залежить від інтуїції працівника. Проте можна назвати володіння конструктивним слуханням мистецтвом і у розуміння цього терміну як вищого щабля, оволодіння майстерністю.

А майстерність можна і необхідно цілеспрямовано виховувати і самовиховувати, формувати шляхом оволодіння людиною знаннями про те, як здійснювати ту чи іншу діяльність (у даному випадку – діяльність конструктивного слухання), озброєння навичками і уміннями її виконання, забезпечення переконаності у соціальній і особистісній значущості досконалого оволодіння нею, створення у професіонала глибинної установки на критичний самоаналіз, постійне самовдосконалення у цій діяльності в пошуках шляхів підвищення її ефективності.

Сучасна психологія має значні доробки у галузі прийомів процедур, “технік” конструктивного слухання, які є найбільш суттєвими на думку авторів, для фахової майстерності пенітенціарного персоналу, будуть охарактеризовані далі. Перед цим слід з’ясувати, що для різних видів слухання характерні свої специфічні прийоми. Важливо також звернути увагу, що у різних ситуаціях професійного спілкування доцільно використовувати той або інший з трьох основних видів слухання – нереклексивне умовно-пасивне, рефлексивне активне, емпатичне (співчуваюче).

Підкреслюючи, що такий поділ видів слухання є досить умовним, бо у реальних ситуаціях службового спілкування органічно поєднуються всі три, звернемо увагу на специфічні особливості кожного з них і ті ситуації, в яких доцільно вибірково надавати перевагу тому або іншому.

Нереклексивне слухання – Іствуд Атватер характеризує як найпростіший прийом (в іншому місці – метод) збереження зацікавленості та уваги у процесі усного спілкування, який полягає “в умінні уважно мовчати, не втручаючись у мову співрозмовника своїми зауваженнями...”

В залежності від ситуації у процесі нереклексивного слухання може бути висловлено розуміння, схвалення і підтримка. Часом нереклексивне слухання – наша єдина можливість, оскільки співрозмовник, особливо, якщо він емоційний, збуджений або відчуває утруднення у формулюванні своїх думок, бажає, щоб його почули, і не цікавиться нашими зауваженнями.”¹

Отже, пенітенціарному працівникові слід врахувати, що нереклексивне слухання доцільно використовувати у таких ситуаціях:

- якщо співрозмовник захоплений бажанням проявити своє особистісне ставлення до чогось, висловити власну думку;
- коли співрозмовник бажає обговорити гострі для себе питання, відчуває себе ображеним, переживає такі емоції як тривожність, страх, обурення, зневіру,

¹ Психологія впливння. Сост. А.В.Морозов. СПб: Издательство “Питер”; 2000; с. 315.

гнів тощо. “Нерефлексивне слухання найбільше підходить для напружених ситуацій.”¹;

- при утрудненнях співрозмовника у висловленні власних проблем, коли він характерологічно є людиною соромливою, невпевненою, психічно і мовленнєво, загальмованою; тут нерефлексивне спілкування допомагає тому, хто висловлюється, самопроявитися; зібратися з думками, наладити самоконтроль, повірити в те, що що він зі своїм внутрішнім світом, думками і почуттями може бути цікавим для інших, зокрема для співробітника колонії.

В установах виконання покарань треба звернути увагу ще й на такий аспект, суттєво важливий для використання нерефлексивного слухання у пенітенціарній практиці. Спеціалісти у галузі психології слухання підкреслюють, що прояв власної вищості (переваги) негативно впливає на спілкування, а люди, які займають більш високе соціальне становище у порівнянні зі співрозмовником, схильні перебивати його у комунікативному процесі, перехоплювати ініціативу у бесіді (навіть тоді, коли це є цілком недоцільним), “тиснути на співрозмовника, тим самим проявляючи свою владу. За нашими спостереженнями, такі явища є досить характерними для УВП, і вони суттєво знижують ефективність спілкування і як інформативного процесу, і як психотерапевтичного і виховного засобу у роботі із засудженими.

Нерефлексивне слухання часто називають пасивним видом цієї психічної діяльності, проте ця пасивність є досить умовною. Люди більше схильні розмовляти, ніж слухати, тому примусити себе бути уважним слухачем – зовсім непроста, але життєво і професійно необхідна справа, яка вимагає активності, перш за все, довірливої уваги. Зовні активність нерефлексивного слухання проявляється і сприймається співрозмовником завдяки використанню мінімальних невербальних (стверджувальний нахил голови, поза уважного слухача та ін.) та вербальних реакцій, а саме:

- так звані “угу-реакції”, “угу, так-так” та ін.;

- слова і фрази, що підтверджують розуміння, підтримку і зацікавленість у розмові (“розумно”, “безумовно”, “звісно”, “продовжуйте, це цікаво”, “це приємно чути”, будь-ласка, детальніше” та ін.;

- т.з “буферні фрази”, які мають засвідчити, що працівник розуміє позицію і стан співрозмовника за його зовнішніми проявами (“Вас щось турбує?”, “Щось трапилось?”, “Видно, що у Вас все гаразд” та ін.).

Підкреслимо, що зазначені “міні-реакції” як прийоми нерефлексивного слухання мають застосовуватися цілком природньо, ненав’язливо. Необхідно уникати таких фраз-втручань у процес спілкування, які співрозмовником можуть бути сприйняті як нерозуміння “тиск” на нього, примус (“Заспокойтеся!”, “З чого б це так?”, “Не може бути такого”, “Ну, не тягніть час, давайте...” та ін.) внаслідок чого справжність взаємодії значно нищиться.

Рефлексивне (активне) слухання, за визначенням І.Атватера, є об’єктивним зворотнім зв’язком з тим, хто говорить, використовується як засіб контролю точності сприймання і розуміння того, що ми почули: “Застосовуючи прийоми рефлексивного слухання, ми відкриваємо наше розуміння того, що почули, для критики і виправлень. Важливо те, що рефлексивне слухання допомагає намагатися

¹ Психологія впливання. Сост. А.В.Морозов. СПб: Издательство “Питер”; 2000; с. 317.

більшої точності розуміння співрозмовника”¹. Прийоми рефлексивного слухання використовуються і як допомога співрозмовнику у висловлюванні того, що його хвилює, а також з метою активізації його комунікативної діяльності і поліпшення контактних взаєностосунків.

Необхідність рефлексивного слухання у професійній діяльності працівників УВП зумовлена низкою обставин, характерних для їх спілкування із засудженими.

По-перше, слід вважати, що перепорою взаєморозумінню у спілкуванні є те, що суттєві, справжні значення у тій або іншій інформації передаються “закодовано”. Засуджені взагалі схильні користуватися мовленнєвими засобами (словами, фразами), значення яких не співпадають із загальноживаними. Але й у звичайній повсякденній мові більшість слів є багатозначними. Ось чому досить часто виникають утруднення у справжньому розумінні того, що казав співрозмовник і його повідомлення залишаються, як кажуть психологи, імпліцитними, тобто зрозумілими йому самому і недостатньо об’єктивними для їх розуміння іншими.

По-друге, більшість людей відчувають утруднення у відкритому самовираженні, а засуджені дуже часто взагалі не бажають робити цього у спілкуванні з працівниками УВП. Отже, формально ніби-то беручи участь у розмові, людина своїх глибинних почуттів і думок не розкриває, свідомо чи позасвідомо обмежуючись розповідями про несуттєве, дрібне, таке, що не має відношення до головного, до інформації, першочергово важливої для взаємопізнання і взаєморозуміння. Саме в таких випадках вміле використання прийомів рефлексивного слухання допомагає пенітенціарному працівнику вивести розмову у русло, яке наближає до істини і сприяє налагодженню відкритих взаєностосунків між учасниками спілкування.

По-третє, на висловлення співрозмовника безумовно впливають його індивідуальні особливості, у першу чергу пов’язані із темпераментом, рівнем інтелектуального розвитку, досвідом минулого спілкування, активним словниковим запасом, психічним станом та лігоритмом мовлення тощо. Вони можуть негативно впливати на вищезгадану об’єктивізованість висловлювань людини, тобто робити їх незрозумілими для партнера по спілкуванню або провокувати неправильне розуміння.

По-четверте, певні стереотипи сприймання засуджених і ставлення до них з боку пенітенціарного персоналу (наприклад, установка на те, що всі засуджені – люди брехливі, нещирі, бажаючі завести в оману та ін.) руйнують процес спілкування у всіх його функціях (інформативній, гностичній та інтерактивній) тому що все, що каже співрозмовник, наштовхується у свідомості працівника УВП на заздалегідь готовий (пов’язаний з минулим досвідом спілкування із засудженим) штамп ніби-то точної розшифрованої нової інформації, але дуже часто далекий від правильного розуміння.

Отже, самокритично оцінюючи зазначену особливість своєї позиції у спілкуванні із засудженими, працівник УВП з метою усунення її негативного впливу на контактну взаємодію зі співробітником та на розуміння суті інформації, яка надходить від нього, мають свідомо і цілеспрямовано використовувати прийоми активного рефлексивного слухання.

¹ Психологія впливання. Сост. А.В.Морозов. СПб: Издательство “Питер”; 2000; с. 283.

Ці прийоми у психології найчастіше розподіляють на чотири основні групи¹.

1. З'ясування, тобто уточнення того, що сказав співрозмовник, за допомогою запитань і реплік (типу “Що Ви маєте на увазі?”, “Чи не можете Ви повторити це ще раз?..”, “Поясніть, будь ласка”, “Я не зрозумів”, “Це все, що Ви думаєте з цього приводу?” та ін.). Своє недостатнє розуміння, що формулюється у з'ясовуючих зверненнях, співрозмовник має пов'язати лише з особливостями висловлювань засудженого, а не з недоліками його особистості та поведінки, бо в такому випадку можна зруйнувати процес спілкування.

2. Повторення у вигляді переформулювання.

Розкриваючи ланий прийом слід згадати психологічне положення про те, що найголовнішою ознакою розуміння є вміння передати ту інформацію, яка була сприйнята, власними словами, тобто переказувати її на свою мову. Отже, метою прийому повторення у вигляді переформулювання (або “перекладування”) є не тільки демонстрація з боку співробітника уважного вислуховування засудженого, зацікавленості у бесіді з ним, а, найголовніше, показ того, що факти з його розповіді сприйняті і зрозумілі.

Іноді повторення може бути оформлено у вигляді дослівного відтворення того, що сказав співрозмовник; тут важливо повторити його основні думки, підкреслюючи найбільш суттєві факти.

Враховуємо, що повторення останнього слова або фрази містять в собі згоду, що сприймається засудженим як схвалення і спонукає його до подальшої розмови. Але слід врахувати, що якщо часто і механічно повторювати слова співрозмовника, це перетворюється у значну перепону спілкуванню, бо у співрозмовника виникає сумнів у тому, чи слухають його взагалі, або тільки демонструють сприймання і розуміння.

Повторення у вигляді перекладування, крім того, що дозволяє працівникові насправді перевірити власне розуміння почутої інформації, сприяє тому, що той, хто цю інформацію повідомляє, переконується, що його слухають і розуміють, а в разі потреби може підкорегувати свої висловлювання.

Вербалізуючи цей прийом, починаємо свою фразу-реакцію словами типу “Як я Вас зрозумів...”; “На Вашу думку, ...”; “Якщо я правильно зрозумів, Ви маєте на увазі...”; “Тобто Ви вирішили,..” та ін.

3. Прояв розуміння емоційного стану і почуттів співрозмовника

У спілкуванні з представниками спецконтингенту використання цього прийому (який у психології має ще й назву “рефлексивного відображення почуттів”) важливе з різних причин: і як компонент прийому емпатичного слухання (про що буде сказано далі), і як спосіб позитивного, зокрема активізуючого і психокорекційного впливу на співрозмовника, і як умова надання можливості співрозмовнику розібратися у власних почуттях (в чому, зокрема, засуджені до позбавлення волі досить часто відчують значні ускладнення), і як можливість для пенітенціариста презентувати себе як профісіонала, зокрема, людину, яка “розбирається у інших”.

¹ У книзі “Педагогічні основи ресоціалізації злочинців” В.М.Синьов та В.І.Кривуша розглядають прийоми активного слухання у дещо іншій систематизації, зокрема прийоми першої групи спеціально не виділені. Проте це не змінює змістової суті цього питання.

Щоб зрозуміти емоційний стан і переважаючі почуття співрозмовника, дуже важливо: володіти майстерністю невербальної діагностики (про що йшлося вище); звернути увагу на насиченість мови тими словами, які передають основні почуття (гніву, радощі, смутку, болі та ін.); усвідомлювати приязни, зя ких людина переживає ті чи інші емоції і почуття (зокрема, бажання або небажання, роздратованість або щире зацікавлення) у спілкуванні саме з вами; вміти ніби-то поставити себе на місце співрозмовника і уявити, щоб ви самі переживали у дані ситуації; навчитися відокремлювати дійсні почуття від спроби їх сховати за певними зовнішніми проявами.

Приєм рефлексивного відображення почуттів проявляється як невербально (різні жести відкритості, емпатичного розуміння, зовнішнього відзеркалювання емоційного стану співрозмовника, наприклад, посмішка, адекватна ситуації), так і словесними конструкціями за типом “Я розумію, що Ви зараз хвилюєтеся за долю рідних...”, “Ви, мабуть, відчуваєте певне занепокоєння”, “Я думаю, що Вам не дуже хочеться зараз...”, “Мені здається, що Вам хотілося б почути...” тощо.

4. Узагальнення або підведення підсумків (резюме).

В умовах, коли спілкування є досить тривалим, вміщує різні за змістом фрагменти обговорюваної інформації, а також, коли виникають протиріччя у позиціях, розв’язуються конфлікти, вирішуються проблеми та ін., доцільно використовувати прийом, коли все, що було предметом обговорення на певному етапі спілкування або наприкінці його узагальнюється і резюмується, тобто чітко і стисло підсумовується.

Цей прийом допомагає перевірити точність розуміння цілісної системи повідомлень у її найголовнішій суті, узгодити правильність взаєморозуміння співрозмовників, намітити єдині позиції у майбутній взаємодії.

Узагальнюючи і резюмуючи висловлене, працівник звертається до співрозмовника такими, наприклад, словами: “Отже, все, що Ви сказали з цього приводу, може означати...”, “Якщо ми правильно зрозуміли один одного, то висновок може бути таким,...”, “Мабуть, найголовнішим усього сказаного є...” та ін.

З узагальненнями поспішати не слід, зокрема у процесі бесіди із засудженим недоцільно перебивати співрозмовника, різко змінювати на свій розсуд тему розмови, робити непродумані висновки. Практика переконує, що у ситуаціях, коли засуджений, розповідаючи про себе, дещо фантазує, перебільшує власну роль і значення тощо, приписує собі високі людські якості, зокрема, морального, професійного та іншого змісту, авторство всіляких подвигів тощо, доцільніше його не перебивати, а надати йому можливість виговоритися, хоча на мить відчутти себе іншим.

Іноді працівники УВП, підводячи підсумки своїх бесід із засудженими, формулюють упереджені, стандартні узагальнення, переносючи на конкретну індивідуальність судження типу: “Я так і знав, що ти такий же, як і всі, подібні ...”, “Отже, нічого нового сказати Ви не можете: все це я чув вже багато разів від таких же засуджених...”, “Висновок один: всі злочинці однакові”.

Ясно, що повідомлення про такі підсумки спілкування з психолого-педагогічної точки зору не мають нічого спільного з конструктивним слуханням.

Цей вид конструктивного слухання одержав свою назву від поняття “емпатія”, що означає співпереживання, тобто не просто розуміння почуттів іншої людини, але й прийняття їх (цих почуттів) як своїх власних: “Щоб краще зрозуміти людину, ми намагаємося визначити, які для нього значення мають ці почуття. Ми переживаємо почуття інших, як начебто вони були нашими власними. Це “як наче б то” і є ключем до емпатії. Емпатія – чутливість до інших,” – зазначає І.Атватер, відзначаючи, що “емпатичне слухання полягає у передачі тим, хто слуха, тому, хто говорить, почуття емпатії до нього”.¹

Емпатичне слухання за прийомами не відрізняється від описаних вище видів слухання – нерелексивного і релексивного; тут також використовуються “угу-реакції”, “підтвердження розуміння і прийняття почутого”, “буферні фрази”, прийоми з’ясування, повторення і перефразування, прояву розуміння почуттів і психічних станів (найчастіше), резюме, а також відповідні невербальні реакції, зокрема, “рука до серця”, ненав’язливий дотик до руки або передпліччя співрозмовника, повторення його жесту, пози.

Найголовнішим у емпатичному слуханні є не прийоми вираження своєї позиції, а внутрішня готовність пенітенціарного працівника до співпереживання людині, з якою він спілкується. Згадаємо, що однією з основних ціннісних установок педагогіки співробітництва, ефективність якої доведена науковими дослідженнями та практикою пенітенціарної діяльності,² є установка на “емпатичне (а не тільки оцінне), співчуваюче розуміння особистості засудженого з урахуванням всієї складності його психічних станів”. Слід підкреслити, що від реалізації цієї установки пенітенціарним працівником у роботі з засудженими, значною мірою залежить і виконання багатьох інших вимог до здійснення ресоціалізаційної практики на особистісно-гуманістичному підґрунті – надання засудженому психологічної та іншої допомоги, необхідної йому для подолання труднощів у різних сферах життєдіяльності; створення психотерапевтичного клімату у середовищі УВП; розкриття справжніх мотивів поведінки і діяльності засуджених та ін.

Підкреслюючи важливість емпатичного слухання у професійному спілкуванні пенітенціарного персоналу,³ а також доведену практикою різних сфер діяльності у системі “людина-людина” можливість розвитку здібності емпатичного сприймання і прояву почуттів, все ж слід зазначити, що емпатія у стосунках із засудженими може спровокувати особу з стійкою спрямованістю на злочинні чи передзлочинні дії чи задуми щодо співробітника. Отже, емпатичне слухання не повинно вести до втрати пильності, контролю за ситуацією, розслабленості працівника, до того, щоб він забув, що може стати у роботі із засудженими об’єктом ворожих, насильницьких дій з боку того, кому він співчуває. Іншими

¹ Психологія впливу. Сост. А.В.Морозов. СПб: Издательство “Питер”; 2000; с. 291.

² В.Синьов та ін. Педагогічні основи ресоціалізації злочинців. Київ: МП “Леся”, 1997, с.53-54.

³ Тут доцільно навести думку І.Атватера про те, що “Навіть просте бажання виразити емпатію корисне, оскільки бажання зрозуміти когось вже є цінним само по собі”, емпатичне слухання особливо цінне при усуненні незгоди і урегулюванні конфліктів. Наша готовність розкрити “доводи тих, з ким ми не згодні, може допомогти продовженню спілкування” (Психологія впливу. Сост. А.В.Морозов. СПб: Издательство “Питер”; 2000; с. 294.)

словами, емпатичне слухання застосовується в єдності з психологічними засобами забезпечення особистої безпеки пенітенціарних працівників.¹

Завершуючи, в цілому, розгляд питання про конструктивне слухання як різновид професійно спрямованої психічної діяльності пенітенціарного працівника, нагадаємо читачу деякі поради спеціалістів² щодо того, як запобігти типових помилок спілкування, а саме:

- не думайте, що якщо співрозмовник мовчить, то він вас слухає; мовчання далеко не завжди означає увагу;

- якщо ви лише прикидаєтесь, що слухаєте, - це є тільки є зайвим, але й шкідливим: удаваність, прикиди співбесідник відчує і сприйме як образу;

- без потреби не перебивайте співрозмовника; якщо він розповідає про себе, найнебезпечніша помилка, що руйнує контакт, перебити його та почати розповідати про себе;

- не поспішайте з висновками, перевірте своє розуміння співрозмовника, не захоплюйтесь терміновими контраргументами у дискусії, добре обміркуйте свою позицію та доведення;

- занадто велика кількість запитань до співрозмовника гальмує його активність, порушує прояви самостійності у висловлюваннях; особливо економними мають бути запитання, які потребують конкретної і досить глибокої відповіді;

- якщо вас не просять дати пораду, утримуйтеся від цього; але якщо таке прохання від співрозмовника надійшло, перевірте, чи правильно ви зрозуміли, про що конкретно вас просять чи запитують;

- не спілкуйтеся “під оловець”, тобто не намагайтеся вести суцільний запис бесіди; у своїх занотуваннях того, що цього потребує, будьте дуже економними; практики свідчать, що робити деякі записи, позначки, ремарки у процесі вислуховування засудженого доцільно тоді, коли він звертається з проханням вирішити певну проблему, але коли ваш запис буде значущим для нього як прояв інтересу до його індивідуальних здібностей, інтересів, вмінь (наприклад, занотовування інформації про захоплення якимось видом спорту, професійну кваліфікацію тощо);

- не дозволяйте підкорити себе емоційним проявам співрозмовника; “зараження” його почуттями, що “хлюпають через край”, завадять вам точно зрозуміти як суть повідомлення, так і відповідні поведінки.

¹ Детальніше див.: Делікатний С.К., Половнікова Ж.Ю. Участь психолога у забезпеченні особистої безпеки працівників ОВС.// Проблеми пенітенціарної теорії і практики / Редкол.: В.М.Синьов (голов.ред.) та ін.) – К.; МП “Леся”, 2001 вип. – сс. 212-226.

² Див. зокрема: Иствуд Атватер. Я вас слушаю. М., Экономика, 1988, сс. 94-99.

2.6. Психолого-педагогічний вплив на об'єкт спілкування

Використовуючи описані вище засоби встановленні і підтримання психологічного контакту, правильно ставлячи запитання до співрозмовника і забезпечуючи продуктивне слухання його відповідей, ми, безумовно, здійснюємо психолого-педагогічний вплив на нього, його психічні стани, інтелектуальну і емоційну діяльність.

Але, крім цього, у процесі професійного спілкування необхідним є використання засобів активізації уваги, повідомлення різного роду інформації (орієнтування у ситуації, вимог і правил поведінки, попередження про наслідки тощо), перевірки розуміння, переводу знань у переконання та ін. Різноманітних прийомів такого впливу на співрозмовника або групу об'єктів впливу у соціальній психології, теорії і практиці управлінської діяльності, загальній і професійній педагогіці знайдено і описано досить багато.

Зокрема, Є.В.Сидоренко,¹ розуміючи під психологічним впливом “вплив на психічні стани, почуття, думки і вчинки інших людей за допомогою виключно психологічних засобів – вербальних, паралінгвістичних або невербальних”², і уточнюючи, що “характерним для психологічного впливу є те, що у партнера, на якого здійснюється вплив, є можливість відповісти на нього теж психологічними засобами; іншими словами, йому надане право відповісти та час для цієї відповіді”, виділяє десять видів психологічного впливу.

Визначимо найсуттєвіші характеристики кожного з них.

1. Переконання – це свідомий аргументований вплив на іншу людину або групу людей з метою змінити їх судження, ставлення, наміри чи рішення.

2. Самопросування – оголошення своїх намірів та пред'явлення доказів своєї компетентності та кваліфікації, щоб бути оціненим гідним чином.

3. Навіювання – свідомий неаргументований вплив на людину або групу людей з метою зміни їх стану, ставлень, намірів.

4. Зараження – передача свого стану або ставлення іншій людині або групі людей, які приймають цей стан чи ставлення.

5. Пробудження імпульса до наслідування – здатність викликати чотири інших намагання бути подібним собі (копіювати поведінку, спосіб думок, манери).

6. Формування прихильного ставлення до себе – виклик і активізація безпосередньої уваги, доброзичливості до себе шляхом прояву своїх позитивних якостей, уваги і доброзичливості щодо співрозмовника (або групи людей).

7. Прохання – звернення до інших із закликом задовольнити побажання взаємодії.

8. Примус – загроза застосування ініціатором контакту своїх можливостей і повноважень для того, щоб домогтися від об'єкта впливу бажаної поведінки. В умовах УВП співробітник, використовуючи цей вид впливу, повідомляє про свої нормативні контролюючі і владні службові функції щодо позбавлення засудженого якихось благ або небажаних для нього змін в умовах побуту і праці.

¹ Е.В.Сидоренко. Личностные влияния и противостояния чужому влиянию. В кн. Психология влияния. СПб.: Изд. «Питер», 2000. сс.11-31.

² На нашу думку, автор звужує розуміння впливу як суто психологічного, оскільки педагогіка як наука про виховання, використовує, зокрема, такі ж засоби. Тому точніше їх називати психолого-педагогічними.

9. Деструктивна критика – висловлення зневажливих суджень щодо особистості людини, негативний агресивний осуд або висміювання його справ і вчинків. Цей вид впливу, безумовно, не сприяє підтриманню контактної взаємодії між учасниками спілкування, проте в умовах роботи із засудженими деструктивна критика іноді необхідна, бо дозволяє знизити занадту самовпевненість, зняти псевдокомпенсаційні захисні бар'єри і створити психологічний фон для сприйняття інших видів впливу, зокрема, конструктивної критики у вигляді переконань, обґрунтування власної позиції та її невідповідності вимогам і намірам опонента.

10. Маніпуляція – приховане стимулювання співбесідника до переживання певних станів, прийняття рішень і виконання дій, які необхідні ініціатору спілкування для досягнення своїх цілей.

Слід зазначити, що названі види впливу на засуджених використовуються більш-менш часто у практиці діяльності пенітенціарного персоналу, хоча внутрішні механізми їх спрацьовування не завжди зрозумілі навіть з позиції сучасної науки (психології або психіатрії).

Найбільш розробленою є психотехніка такого виду впливу як переконання. Враховуючи, що воно об'єктивно має застосовуватися досить часто у роботі із засудженими у індивідуальних і групових формах, зупинімося на рекомендаціях щодо його ефективного використання.

У психолого-педагогічній теорії переконання розглядається як метод формування і корекції (зміни, випралення, поліпшення) свідомості об'єктів впливу.¹

¹ Див. В.М.Синьов та ін. Основи теорії виховання. / За заг.ред. академіка АПН України В.М.Синьова- Київ; РВВ КІВС, 2000, с. 52-59.

Література до розділу

1. Барко В.І. Розвиток комунікативних умінь поліцейських управлінців та вирішення конфліктів: Робоча книга. – К.: Ніка-Центр, 2002.
2. Виссак Х., Торве В. Пособие по профессиональному общению для юристов. – Таллин: Ваглус, 1986.
3. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства. – Луганск: Глобус, 1998.
4. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растяников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. – М.: изд-во МГУ, 1990.
5. Пометун О.І., Кушнырова Т.В. Основи професійного спылкування спывробытныкыв ОВС. – К.: КЫВС, 2000.
6. Психология влияния: Хрестоматия. Сост. Морозов А.В. – СПб.: «Питер», 2000.
7. Рогов Е.И. Снятие барьеров общительности // Настольная книга практического психолога. Кн. 2. – М.: ВЛАДОС, 1999.
8. Семиченко В.А. Психология общения. К.: Магистр, 1998.
9. Сергеева В. Азы общения: стратегия и тактика. – СПб «Питер», 2002.
10. Синьов В.М. та ін. Педагогічні основи ресоціалізації злочинців. – К.: МП “Леся”, 1997.
11. Сидоренко Е.В. Личностное влияние и противостояние чужому влиянию // Психологические проблемы самореализации личности. Под ред. А.А.Крылова, Л.А.Коростылёвой. – СПб.: изд-во СПбГУ, 1997.
12. Столяренко А.М. Психология профессионального общения, установления контакта и доверительных отношений // Прикладная юридическая психология. Под ред. А.М.Столяренко. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2001.
13. Столяренко А.М. Психотехника в работе юриста // Прикладная юридическая психология. Под ред. А.М.Столяренко. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2001.
14. Сухов А.Н., Поздняков В.М. Основы формирования профессионального общения сотрудников ИТУ. – Рязань: РИПЭ МВД России, 1991.
15. Хрящева Н.Ю., Макшанов С.И. Тренинг партнерского общения // Психогимнастика в тренинге. Под ред. Н.Ю. Хрящевой. – СПб.: Речь, 2000.
16. Шестаков А.Г. Методы психологического воздействия руководителя на подчинённых в органах внутренних дел. – СПб.: СПБ ВШ МВД России, 1994.

Д О Д А Т К И

Тест оцінки професійної комунікабельності

(джерело: Кан-Каник В.А. Учителю о педагогическом общении. – М., 1987, Переклад В.С.Медведева)

Інструкція

Нижче наведені 15 питань, на кожне з яких Ви, у відповідності з Вашою думкою, можете відповісти однією з трьох можливих відповідей: **да; ні; інколи**. Відповіді фіксуйте на спеціальному бланку проти номера питання.

Будьте відвертими, не намагайтеся комусь сподобатися!

Питання

1. У Вас має відбутися звичайна чи ділова зустріч. Її очікування виводить Вас із звичайного стану?
2. Ви відкладаєте візит до лікаря аж на самий крайній випадок?
3. Доручення виступити на нараді, зборах, іншому публічному заході викликає у Вас незадоволення чи замішання?
4. Вам пропонують виїхати у відрядження до міста, в якому Ви ніколи не були. Ви докладете максимальні зусилля, щоб уникнути відрядження?
5. Ви любляете ділитися своїми переживаннями будь з ким?
6. Ви роздратовуєтесь, коли незнайома людина на вулиці звертається до Вас із проханням (показати шлях, назвати час, відповісти на запитання)?
7. Ви вірите в існування проблеми “батьків і дітей” і в те, що люди різних поколінь важко розуміють один одного?
8. Якщо знайомий забуває повернути борг, взятий кілька місяців тому, Ви соромитися нагадати йому про це?
9. У кафе чи їдальні Вам подали відверто неякісну страву. Ви промовчите?
10. Перебуваючи віч- на-віч із незнайомою людиною, Ви першим не розпочнете розмову та уважатимете за тягар, коли першим заговорить він?
11. Чи боїтеся Ви працювати у будь-якій комісії по розгляду конфліктних ситуацій?
12. Оцінюючи твори мистецтва, літератури, культури, Ви керуєтесь виключно власними критеріями і не визнаєте “чужих” думок?
13. Почувши у неофіційній обстановці відверто помилкову точку зору, Ви не будете її спростовувати?
14. Чиєсь прохання допомоги у з’ясуванні службового питання викликає у Вас досаду?
15. Викладаючи свою точку зору (думку, оцінку), Ви надасте перевагу письмовій формі над усною?

Бланк відповідей

Питання	Варіанти відповіді		
	да	ні	інколи
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
...			
15			

Ключ переведення відповідей у бали

відповідь «да» - 2 бали;

відповідь «ні» - 0 балів;

відповідь «інколи» - 1 бал.

Набрані бали підсумовуються.

Інтерпретація

30-28 балів: яскраво виражена некоммунікабельність, значні труднощі у спілкуванні;

27-24 бали: переважна некоммунікабельність, помітно заважає спілкуванню;

23-19 балів: слабко виражена некоммунікабельність, суттєво не заважає спілкуванню;

18-14 балів: нормальна коммунікабельність, труднощі практично не виникають;

13-9 балів: підвищена коммунікабельність, бажаність перебування та привертання уваги оточуючих;

8-4 бали: коммунікабельність яскраво виражена, оточуючі інколи намагаються уникнути спілкування;

3-0 балів: коммунікабельність перерозвинена, нав'язливість у спілкуванні.

(джерело: Практическая психодиагностика. Методики и тесты. – Самара., 1998.
Переклад та модифікація В.С.Медведева)

Інструкція

Нижче наведені 24 висловлювання, до кожного з яких додаються 3 варіанти відповіді. Виберіть той варіант, який найбільше характеризує Вас, і зафіксуйте його на спеціальному бланку проти номера висловлювання.

Будьте відвертими, не намагайтеся комусь сподобатися!

Висловлювання

1. Про себе можу сказати, що я людина:

- а) переважно поступлива;
- б) переважно гнучка, здібна уникати конфліктів;
- в) переважно категорична, некомпромісна.

2. Коли подумки з'ясовую стосунки зі своїм кривдником, то найчастіше:

- а) шукаю шлях до примирення;
- б) обмірковую, як уникнути будь-яких контактів з ним;
- в) шукаю спосіб як поставити його на місце.

3. Під час суперечки, коли партнер не бажає мене зрозуміти, я найчастіше:

- а) спокійно намагаюся добитися розуміння з його боку;
- б) намагаюся швидше закінчити спілкування;
- в) гарячкую, ображаюся чи відчуваю злість.

4. Коли відчуваю, що можу посваритися з гарною людиною, захищаючи власні інтереси, то:

- а) піду на значні поступки;
- б) відступлюся від свого намагання;
- в) буду захищати власні інтереси до кінця.

5. У ситуації, коли мене намагаються образити чи принизити, я:

- а) виявляю максимальне терпіння;
- б) дипломатично вийду з ситуації;
- в) дам гідну відсіч.

6. У взаємодії з владним та упередженим до мене керівником я:

- а) заради інтересів справи буду співпрацювати;
- б) буду намагатися звести контакти до мінімуму;
- в) буду активно захищатися.

7. Якщо вирішення питання залежить від Вас, а співрозмовник зачепив Ваше самолюбство, то Ви:

- а) піду йому назустріч;
- б) відкладу чи уникну прийняття рішення;
- в) вирішу питання не на користь співрозмовника.

8. Хтось із друзів інколи дозволяє собі образливі репліки щодо Вас. Ви:

- а) не буду звертати особливої уваги;
- б) обмежу чи перерву контакти з ним;
- в) негайно дам відсіч.

9. Якщо партнер у роздратованій манері висуває претензії, то Ви звичайно:

- а) спочатку заспокою його, а потім звернуся до претензій;
- б) уникну з'ясування стосунків;
- в) різко перерву його.

10. Хтось із колег розповідає Вам плітки, що стосуються Вас. Ви:

- а) тактовно вислухаєте;
- б) не сприйматимете це близько до серця;
- в) зразу зупините його.

11) Якщо партнер намагається отримати за рахунок мене вигоду, то я:

- а) заради збереження стосунків погоджуся на це;
- б) ухилюся від розмови і повернуся до неї пізніше;
- в) дам зрозуміти, що на це не згоден.

12. Взаємодіючи з партнером, який сповідує принцип “урвати побільше”, Ви:

- а) будете виявляти терпіння;
- б) будете взаємодіяти по мінімуму;
- в) поставите його на місце.

13. У суперечці з Вами партнер налаштований вороже. Ви:

- а) намагаєтеся заспокоїти його;
- б) уникаєте спілкування;
- в) відповідаєте тим же.

14. Коли мені задають неприємні, з підтекстом запитання, то я:

- а) спокійно відповідаю на них;
- б) уникаю прямих відповідей;
- в) втрачаю самоконтроль і реаую емоційно.

15. Маючи справу з нахабною особою, я:

- а) намагаюся знайти до неї підхід;
- б) контактую по мірі необхідності;
- в) протиставляю їй те ж саме.

16. У ситуації принципової розбіжності думок я найчастіше:

- а) шукаю компромісний вихід;
- б) всіляко пом'якшую розбіжності;

в) намагаюся переконати у своїй точці зору.

17. Якщо я програв у суперечці, то найчастіше:

- а) поздоровляю суперника з перемогою;
- б) роблю вигляд, що нічого не відбулося;
- в) не визнаю програшу і почну все знову.

18. У конфлікті я дотримуюся принципу:

- а) замиритися любою ціною;
- б) відійти в бік;
- в) поставити всі крапки над “і”.

19. Якщо Ви виграєте важливий конфлікт, то досягаєте цього завдяки:

- а) гнучкості позиції, дипломатичності;
- б) терпінню та витримки;
- в) настійливості та емоціям.

20. Хтось із колег навмисне зачіпає Ваше самолюбство. Ви:

- а) робите йому зауваження;
- б) зробите вигляд, що не помітили цього;
- в) бурхливо відреагуєте.

21. Коли близькі мені люди критикують мене, то переважно:

- а) сприймаю це з розумінням;
- б) не звертаю на це уваги;
- в) відчуваю роздратування, чиню опір.

22. Хтось із рідних сказав Вам неправду. Ви:

- а) спокійно з’ясуєте істину;
- б) зробите вигляд, що не помітили цього;
- в) рішуче виведете брехуна на “чисту воду”.

23. Ваш колега отримав заохочення, яке заслужив менше від Вас. Ви:

- а) радієте за нього;
- б) не звертаєте на це особливої уваги;
- в) засмучуєте, дратуєтеся, відчуваєте злість.

24. Коли Ви схвильований чи нервуєте, то найчастіше:

- а) шукаєте співчуття у оточуючих;
- б) приховуєте свій стан, залишаєтеся наодинці;
- в) “випускаєте пару” на когось.

Бланк відповідей

Питання	Варіанти відповіді		
	а	б	в
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
...			
24			

Обробка даних та інтерпретація

Кількість відповідей по кожному з трьох варіантів послідовно підраховується, за кожну відповідь нараховується 1 бал.

9-12 балів: стратегія захисту достатньо виражена;

13-18 балів: стратегія захисту яскраво виражена;

19-24 бали: стратегія захисту повністю домінує.

За рівної кількості балів чи різниці, яка перевищує двох балів, різні стратегії виражені приблизно однаково.

Відповіді по варіантам характеризують стратегії:

а) співробітництво, компромісність;

б) уникання впливу, пасивний захист;

в) здійснення впливу, активний захист.

Тест діагностики уміння слухати

(джерело: Практическая психодиагностика. Методики и тесты. – Самара., 1998.
Переклад та модифікація В.С.Медведєва, В.М.Синьова)

Інструкція

Уважно прочитайте 10 суджень, що наведені нижче. Виразіть свою згоду з ними, користуючись такими варіантами відповіді:

- майже завжди;
- здебільшого;
- іноді;
- рідко;
- майже ніколи

Ваші відповіді фіксуйте на спеціальному бланку. Будьте відвертими, не намагайтеся комусь сподобатися!

Судження

1. Ви намагаєтеся завершити спілкування, якщо тема чи співрозмовник Вам нецікаві.
2. Вас дратують манери Вашого співрозмовника.
3. Недоречності партнера по спілкуванню можуть викликати у Вас різкість або грубощі.
4. Ви уникаєте розмов з незнайомою чи малознайомою людиною.
5. Ви маєте звичку перебивати співрозмовника.
6. Якщо Ви відволікаєтеся від розмови, то робите вигляд, що уважно слухаєте.
7. Ви змінюєте манеру спілкування (вираз обличчя, інтонацію та ін.) залежно від слів розмовника.
8. Ви змінюєте тему спілкування, якщо співрозмовник говорить Вам неприємні речі.
9. Ви виправляєте співрозмовника, якщо він припускається неправильної вимови, вживає вульгаризми.
10. Ви розмовляєте поблажливим тоном або з відтінком зневаги до співрозмовника.

Бланк відповідей

№ суджень	Варіанти відповіді				
	майже завжди	здебільшого	іноді	рідко	майже ніколи
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Ключ переведення відповідей у бали

- майже завжди: 2 бали;
- здебільшого: 4 бали;
- іноді : 6 балів;
- рідко : 8 балів;
- майже ніколи : 10 балів.

Інтерпретація

20-41 балів: уміння слухати майже відсутнє;

41-54 бали: уміння слухати розвинено нижче середнього рівня;

55-61 бал: уміння слухати знаходиться на середньому рівні;

62 бали і більше: уміння слухати розвинено вище середнього рівня.

Методика оцінки динамічності стилю спілкування

(джерело: Семиченко В.А. Психология общения. Модульный курс. – К., 1998.
Переклад та модифікація В.С.Медведєва, В.М.Синьова)

Інструкція

Висловлювання, які наведені нижче, характеризують певні способи реагування на різноманітні ситуації. Якщо дане висловлювання по відношенню до Вас є «вірним» або в «основному вірним», ставиться знак «+» проти номера висловлювання. Якщо висловлювання по відношенню до Вас є «невірним» або в «основному невірним» - знак «-».

Ваші відповіді фіксуйте на окремому бланку проти номерів висловлювань. Будьте відвертими, не намагайтеся комусь сподобатися!

Висловлювання

1. Я вважаю, що імітувати поведінку інших людей важко.
2. Моя поведінка, як правило, є продовженням моїх думок та переконань.
3. На вечірках та подібних їм зустрічах я не намагаюся говорити чи робити щось таке, що приємне іншим.
4. Я можу захищати тільки ті ідеї, в які особисто вірю.
5. Я можу проголошувати промови експромтом навіть на такі теми, з яких майже не маю інформації.
6. Я вважаю, що можу справити враження на людей чи розважити їх.
7. Якщо я не впевнений, як необхідно поводити себе у певній ситуації, то починаю орієнтуватися, спостерігаючи за поведінкою інших.
8. Можливо, з мене вийшов би непоганий автор.
9. Якщо мені треба вибрати книгу, музику, фільм, я роблю це практично без порад друзів.
10. Оточуючим інколи здається, що я більш емоційний, ніж насправді.
11. Дивлячись комедію, я сміюся більше разом з іншими, ніж один.
12. У групі людей я рідко перебуваю у центрі уваги.
13. У різних ситуаціях з різними людьми я поводжу себе різним чином.
14. Мені нелегко викликати у оточуючих симпатію до мене.

15. Навіть коли у мене поганий настрій, зовні я часто демонструю протилежне.
16. Я вважаюся людиною, здатною розважити оточуючих.
17. Якщо мені хочеться сподобатися комусь, я не буду задля цього міняти свою поведінку чи щось спеціально говорити.
18. У дійсності я не завжди такий, яким виглядаю зовні.
19. Я можу зробити так, щоб оточуючі були до мене порядні, навіть коли вони мені не подобаються.
20. Граючи з іншими в ігри, я ніколи не досягав успіху, обумовленого кмітливостю чи імпровізацією.
21. У мене виникають труднощі, коли я намагаюся змінити поведінку відповідно ситуації чи очікуванням людей.
22. Під час вечірок я надаю іншим можливість жартувати та розповідати веселі історії.
23. У компанії я відчуваю себе дещо скуто.
24. Задля справедливої справи я можу будь-кому, дивлячись прямо в очі, сказати неправду і зберігати при цьому спокійний вираз обличчя.
25. Щоб сподобатися чи налаштувати добрі стосунки, я намагаюся робити те, чого від мене очікують.

Ключ переведення відповідей у бали

Ствердні відповіді “+” на висловлювання №№ 5,6,7,8,10,11,13,15,16,18,19,24,25 та заперечні відповіді “-“ на висловлювання №№ 1,2,3,4,9,12,14,17,20,21,22,23 оцінюються в 1 бал кожна. Відповіді, не співпадаючі із вищезазначеними, отримують оцінку 0.

Інтерпретація

0-7 балів. Ви дотримуетесь стабільного, дещо ригідного стилю спілкування. У звичних ситуаціях відчуваєте себе комфортно, але в швидкоплинних та мінливих поводити себе “не влад”. Доцільно підвищити динамічність та самокерованість у спілкуванні.

8-17 балів. Ви налаштовані на партнера та схильні до взаємодії з ним, швидко перебудовуєте себе залежно від ситуації. Стиль спілкування достатньо динамічний.

18-25 балів. Ви мобільні у спілкуванні, вміло контактуєте з партнером. Маєте вільний динамічний стиль спілкування. не захоплюйтеся, контролюйте себе.

ТЕСТ

“Чм вмісте Ви спілкуватися?”

(джерело: Практична психологія та соціальна робота. Науково-практичний та освітньо-популярний журнал. №5 Травень 1998. Переклад та модифікація В.С.Медведева, В.М.Синьова)

Інструкція

Визначте з нижченаведених ситуацій ті, які викликають у Вас незадоволення, роздратування, прикрість при бесіді з будь-якою людиною – чи то Ваш керівник, чи колега по службі, товариш або підлеглий, засуджений, чи просто випадковий співрозмовник.

№ п/п	Варіанти ситуацій	Ситуації, які викликають прикрість і роздратування
1.	Співрозмовник не дає мені можливість висловитися; в мене є що сказати, але немає шансу промовити своє слово.	
2.	Співрозмовник постійно перериває мене під час бесіди.	
3.	Співрозмовник іноді не дивиться у обличчя під час розмови, і я не впевнений, чи слухає він мене.	
4.	Розмова з людиною, яка не вміє спілкуватися, викликає почуття марно втраченого часу.	
5.	Співрозмовник постійно метушиться, його більше хвилюють олівець і папір, ніж мої слова.	
6.	Співрозмовник ніколи не посміхається і у мене виникає почуття ніяковості та тривоги.	
7.	Співрозмовник завжди відволікає мене запитаннями і коментарями.	
8.	Що б я не висловив, співрозмовник завжди охолоджує мій запал.	
9.	Співрозмовник перекручує суть моїх слів і вкладає у них інший зміст.	
10.	Коли я згадую запитання, співрозмовник примушує мене захищатися.	
11.	Іноді співрозмовник перепитує мене, вдаючи, що він не розчув.	
12.	Співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває мене лише для того, щоб погодитися.	
13.	Співрозмовнику зовсім байдуже, що я кажу.	
14.	Співрозмовник при нашій розмові весь час зайнятий сторонніми справами (крутить олівець, протирає окуляри та ін.) і я точно знаю, що він не уважний при цьому.	
15.	Співрозмовник робить за мене висновки.	
16.	Співрозмовник завжди намагається вставити слово у мою розповідь.	
17.	Співрозмовник дивиться на мене дуже уважно, не кліпаючи.	
18.	Співрозмовник дивиться на мене, ніби оцінюючи, і це мені турбує.	
19.	Співрозмовник робить вигляд, що цікавиться бесідою, але	

	при цьому перебільшує, киває головою, підказує, ойкає.	
20.	Коли я пропоную щось нове, співрозмовник зводить все до жартів.	
21.	Коли я веду розмову про серйозні речі, він вставляє анекдот, кумедні випадки.	
22.	Співрозмовник часто дивиться на годинник під час спілкування.	
23.	Коли я вхожу до кабінету, він залишає всі справи і всю увагу приділяє мені.	
24.	Співрозмовник поводить себе так, ніби я заважаю йому робити щось важливе.	
25.	Співрозмовник вимагає, щоб усі погоджувалися з ним. Після кожної своєї фрази запитує: “Ви теж так думаєте?” або “Ви не згодні?”.	

Тепер підрахуйте, яка кількість ситуацій, що викликають у Вас прикрість і роздратованість. Це число помножте на 100% і результат поділіть на 25 – таким чином Ви отримаєте % таких ситуацій.

Інтерпретація

70-100% - Ви поганий співрозмовник. Вам необхідно працювати над собою і вчитися слухати.

40-70% - Для Вас характерні певні недоліки у спілкуванні, для усунення яких слід уникати поспішних висновків, не загострювати увагу на манері говорити, не прикидуйтеся у розмові, не шукайте тайного змісту у висловленому, не монополізуйте розмову.

10-40% - Ви хороший співрозмовник, але іноді відмовляєте партнеру у повному розумінні. Вам слід і надалі розвивати у себ здатність спілкування на професійно майстерному рівні: увічливо повторюйте висловлювання партнера, надавайте йому можливість розкрити свою думку повністю, налаштовуйте свій темп мислення до його мовлення, і Ви можете бути впевнені, що спілкуватися з Вами буде приємніше.

0-10% - Ви відмінний співрозмовник, вмiєте слухати, Ваша манера спілкування може бути взірцем для інших.