

УДК 159.955:351.74

DOI <https://doi.org/10.32840/1813-338X-2020.1-2.30>**Т. В. Матієнко**кандидат юридичних наук, доцент,
професор кафедри криміналістики та психології
Одеського державного університету внутрішніх справ

ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ ПОЛІЦЕЙСЬКИМИ В ЕКСТРЕМАЛЬНИХ УМОВАХ СЛУЖБИ

Переговорний процес поліцейського з правопорушниками – це заснований на нормативно-правових актах і моральних нормах ненасильницький, гуманний спосіб боротьби з правопорушеннями, злочинністю. Його змістом є схилення правопорушників шляхом психологічного впливу до добровільної відмови від подальших протиправних дій за наявності усвідомлення фактичної можливості їх здійснення, до запобігання шкідливим наслідкам і їх добровільного усунення, щирого каяття й активного сприяння розкриттю, розслідуванню правопорушення (злочину), надання криміналістичної й оперативно-розшукової інформації.

Переговорне спілкування є відносно новим напрямом діяльності правоохоронних органів, воно не замінює, а доповнює традиційні напрями та форми боротьби зі злочинністю й може бути складовою частиною тактичних операцій, включно з застосуванням процесуального примусу, спеціальних засобів і вогнепальної зброї.

У процесі підготовки й ведення переговорів залежно від мети використовують різноманітні методи, які можна розділити на дві основні групи: 1) методи особистісної психологічної підготовки до проведення переговорів (спрямовані на формування психологічної готовності до переговорів); 2) методи організаційні, які спрямовані на оволодіння організаційними формами підготовки та проведення переговорів.

На сьогодні немає задовільної наукової класифікації чи переліку ситуацій, в яких працівникам поліції доводиться вести переговори. Дослідженням установлено, що найбільш розповсюдженими ситуаціями переговорного спілкування (у порядку зменшення частоти виникнення) є такі: групові порушення громадського порядку, правопорушення на сімейно-побутовому ґрунті, порушення громадського порядку однією особою, одноосібне утримання заручника, утримання заручника групою осіб.

Основними труднощами переговорного процесу є відсутність навичок професійної підготовки й досвіду проведення переговорів, недоліки в організації психологічної підтримки переговорного процесу, недоліки в матеріально-технічному забезпеченні, організації та керівництві проведення переговорів.

Процес ведення переговорів у кризових ситуаціях має такі основні етапи: до прибуття оперативної групи, після прибуття оперативної групи й початок її роботи, прийняття рішення за висунутими вимогами, завершення переговорів і проведення силової операції (за гострої потреби). Головне під час проведення переговорів – це зорієнтувати працівників на загальну періодику переговорів як на систему певних орієнтирів, оскільки не існує та й не може існувати загальної, шаблонної схеми дій у подібних ситуаціях.

Ключові слова: *переговорний процес, ведення переговорів, екстремальні умови, професійна підготовка.*

Постановка проблеми. Переговорний процес поліцейського з правопорушниками – це заснований на нормативно-правових актах і моральних нормах ненасильницький, гуманний спосіб боротьби з правопорушеннями, злочинністю. Його змістом є схилення правопорушників шляхом психологічного впливу до добровільної відмови від подальших протиправних дій за наявності усвідомлення фактич-

ної можливості їх здійснення, до запобігання шкідливим наслідкам і їх добровільному усуненню, щирого каяття й активного сприяння розкриттю, розслідуванню правопорушення (злочину), надання криміналістичної й оперативно-розшукової інформації.

Переговорне спілкування є відносно новим напрямом діяльності правоохоронних органів, воно не замінює, а доповнює традиційні

напрями та форми боротьби зі злочинністю й може бути складовою частиною тактичних операцій, включно з застосуванням процесуального примусу, спеціальних засобів і вогнепальної зброї.

Попри наявність численних наукових досліджень, що стосуються культури спілкування працівників правоохоронних органів, залишаються питання, які потребують прискіпливого й детального вивчення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню вдосконалення службової мовної етики й установа психологічного контакту поліцейськими присвятили праці такі вітчизняні й зарубіжні науковці, як О. В. Беца, І. В. Ващенко, Л. І. Вовенарг, І. С. Войцехівська, А. А. Гусейнов, Н. П. Довгань, А. А. Івін, В. М. Кукушин, Л. М. Коновалов, О. М. Корнєв, В. С. Малахов, О. Л. Націєвський, О. О. Небрат, В. Н. Панфєров, Б. Д. Паригін, Я. В. Подоляк, Ю. А. Полетушін, І. І. Риданов, В. І. Ряшко, Л. Д. Столяренко, Ф. І. Хміль, Ю. А. Шрейдер та інші.

Мета статті полягає у визначенні психологічних особливостей переговорної діяльності поліцейського й формуванні практичних навичок ведення переговорів з правопорушниками.

Виклад основного матеріалу. Практика ведення переговорів з правопорушниками набула широкого розповсюдження по всьому світі. Останнім часом про це часто говориться в засобах масової інформації – в газетах, по радіо й телебаченню тощо.

За кордоном ще на початку 1970-х рр. усвідомили, що переговори з правопорушниками є новим заходом, який дає змогу в багатьох ситуаціях забезпечити усунення небезпеки, запобігти скоєнню тяжких злочинів, уникнути застосування сили. Крім того в багатьох випадках переговори є єдиним реальним засобом врятувати життя заручників. У цьому полягає їхня соціальна, правова й моральна цінність, їхній зміст і значення.

Світова переговорна практика засвідчує доцільність використання переговорів з правопорушниками в миротворчих цілях. Їхній зміст – визволення заручників, домовленість про відмову від їх утримання, забезпечення безпеки в населених пунктах і нормального функціонування медичних закладів, енергошляхів, комунікацій тощо.

На сьогодні не існує єдиної офіційної класифікації випадків ведення поліцейськими переговорів. Але практика показує, що це можуть бути такі випадки:

а) захоплення заручників, масові заворушення та інші дії, що дезорганізують роботу СІЗО, тощо; причинами можуть бути недоліки самої системи цих установ, складні взаємовідносини в середовищі ув'язнених, терор з боку «авторитетів», бажання змінити строки ув'язнення чи взагалі вийти на волю (ініціаторами злочинних дій зазвичай є рецидивісти та інші ув'язнені, які негативно себе зарекомендували);

б) «побутове» заручництво, коли заручниками стають власні діти, сусіди, родичі тощо (ініціаторами можуть бути особи з асоціальних елементів: бродяги, наркомани, алкоголіки; невлаштовані в житті люди, в основному з-поміж звільнених з місць позбавлення волі; люди з психічними аномаліями й психічними розладами, які намагаються вирішити свої наявні та вигадані проблеми захопленням заручників тощо);

в) випадки так званого «кіднепінгу» (від. англ. kidnapping – викрадення людей, у тому числі дітей, з метою отримання викупу), коли заповдіюються великі страждання як жертві, так і її родині, часто з нанесенням різного роду пошкоджень жертві або її смертю; особливо гострою проблемою є викрадення дітей (у всьому світі діти продовжують залишатися об'єктом насильницько-корисливих посягань, і не тільки з метою отримання викупу: дітей викрадають для присвоєння й виховання, для участі в бродяжництві та жебрацтві, з метою помсти, як об'єкт сексуальних посягань тощо);

г) випадки погрози вчинення терористичного акту;

д) блокування транспортних комунікацій;

е) незаконне заволодіння транспортним засобом;

ж) захоплення державних або громадських будівель чи споруд;

з) групове порушення громадського порядку;

е) вчинення опору поліцейському та інші [1, с. 144].

Зазначені випадки можна об'єднати в так звану «кримінально-правову» класифікацію.

Види ситуацій і правопорушень, у зв'язку з якими доводиться вести переговори з правопорушниками, доволі різноманітні. В основному йдеться про тяжкі злочини й ситуації, коли небезпечні правопорушники (злочинці) посягають на життя й здоров'я людей, намагаються спричинити інші тяжкі наслідки тощо. Специфіка подібних ситуацій полягає в тому, що працівники поліції не мають можливості запобігти правопорушенню (злочину) чи припинити його

передбачуваними законом заходами, і на це є такі причини:

а) у разі захоплення заручників, викрадення людей, у тому числі дітей, погрози вчинення вибухів та інших злочинів у більшості випадків місце знаходження злочинця невідомо поліції [4, с. 103];

б) застосування передбачених законом засобів запобігання протиправній, злочинній діяльності (застосування спецзасобів, фізичної сили, затримання й арешту правопорушників) може мати тяжкі наслідки у вигляді загибелі людей чи спричинення іншої значної шкоди тощо.

Оптимальний вихід з подібної ситуації та спосіб розв'язання конфлікту – ведення переговорів із правопорушниками.

У кримінології розрізняють дії правоохоронних органів з припинення вже розпочатого правопорушення та дії, що мають на меті змінити протиправну поведінку особи й запобігти скоєнню правопорушення. Отже, з кримінологічного погляду ситуації, за яких ведуться переговори, з одного боку, потребують «припинення», оскільки протиправне діяння вже скоєно (скоється), розпочалось, але це «припинення» може потягти небажані наслідки (вбивство заручників, небезпечні для населення акції тощо). З іншого боку, головним завданням правоохоронних органів є необхідність змінити поведінку особи, домогтися перегляду прийнятого рішення про скоєння протиправного діяння, запобігти настанню небажаних наслідків тощо. Таким чином, під час переговорів нерідко реалізується й «припинення» протиправних діянь, і «запобігання» скоєнню правопорушень, досягається індивідуальне запобігання правопорушенням, відмова від злочинних намірів. Мабуть, у цьому й полягає зміст переговорів як ефективного засобу в боротьбі зі злочинністю.

Але ні в законодавчих актах, ні в кримінальному праві й кримінальному процесі немає такого поняття як «переговори з правопорушниками». Вищезазначене демонструє, що переговори безпосередньо пов'язані з правопорушеннями (злочинами) певної категорії, в основному тяжкими, і є альтернативою застосуванню сили, досягаючи змін під час діалогу в поведінці правопорушника з метою виконання оперативно-службових завдань.

Переговори як система операцій підходять під математичний інструментарій теорії ігор, основним призначенням яких є вироблення й обґрунтування оптимальних рішень у конфліктних ситуаціях, коли сторони переслідують

протилежні або різні цілі, мають свою стратегію, плани дій, намагаються передбачити дії суперника. Тому є можливість і виникає необхідність говорити про використання в переговорах наукових основ як психології, так і інших наук, оскільки переговори виступають як комплекс теоретичних і прикладних знань, складний міждисциплінарний об'єкт наукових досліджень. Але переговори – це ще й мистецтво. Воно пов'язане зі спостереженням за тим, як ведуться переговори. Переговори ще й тому є мистецтвом, що вони сюжетні, конфліктні за своєю основою, це творчість у спілкуванні людей, які намагаються досягти своєї мети під час діалогу [2, с. 199].

Як відомо, кожна наука має свою класифікаційну будову й приводи класифікації. Щоб зрозуміти суть предмету переговорної діяльності, його зв'язки та місце в системі юридичної психології, необхідно представити все у вигляді певної системи. Для переговорного процесу, що є сьогодні, може бути запропонована така його «психолого-юридична» класифікація [3, с. 64]:

1) за метою ведення переговорів: визволення заручників і викрадених людей (у тому числі дітей), запобігання здійсненню вибухів, підпалів, видача викраденої зброї, вибухових й отруйних речовин, бактеріологічних, радіоактивних та інших матеріалів, повернення викрадених культурних та історичних цінностей тощо (одночасно може бути досягнуто дві чи більше мети ведення переговорів);

2) за мотивами дій правопорушників: політичні, націоналістичні, корисливі, незаконної еміграції, ухилення від затримання, визволення з-під охорони, помста тощо;

3) стосовно злочину й відкриття кримінального провадження: до скоєння злочину, в період скоєння злочину, після скоєння злочину; до відкриття кримінального провадження, після його відкриття;

4) за тривалістю: переговори з правопорушниками бувають короточасні (тривалість визначається кількістю годин), середньочасові (період визначається кількістю діб); довготривалі (період рахується тижнями, місяцями і навіть роками);

5) за кількістю сторін: двосторонні, багатосторонні, коли кожна сторона має власну зацікавленість у переговорах;

6) за кількістю учасників: сам на сам (представники кожної сторони), по декілька осіб з кожної сторони, між групами людей (комбінації чисельності сторін залежать від ситуації, що склалась);

7) за ступенем складності: прості, коли обговорюється один предмет переговорів, і складні, коли обговорюється низка питань у їх послідовності;

8) за рівнем представництва сил правопорядку: на місцевому рівні (міському, районному), на рівні республіки, області, на державному рівні, за участю представників іноземних держав, змішані рівні представництва;

9) за ступенем опосередкування контакту сторін: прямі (безпосередній контакт), через посередників, за участю третьої, нейтральної сторони, змішані типи;

10) за формою контакту сторін, формою ведення переговорів: усні, письмові, за допомогою технічних засобів (радіо, телефону, мегафону та інших засобів зв'язку), змішані форми контакту сторін;

11) за ступенем гласності: гласні, про хід яких інформується громадськість; негласні (таємні), коли вважається за необхідне не повідомляти про них з приводу різних оперативно-тактичних та інших засад, за домовленістю сторін;

12) за характером умов, що висуваються правопорушниками: прийнятні умови та умови, що неможливо виконати.

Практика ведення переговорів з правопорушниками потребує також розмежування ситуацій залежно від відповіді на такі питання:

а) відомо чи невідомо місцеперебування заручників й осіб, які їх захопили;

б) чи є стаціонарним місцезнаходження злочинців і заручників (житловий масив, промисловий об'єкт, підприємство, установа, польові умови тощо) або ж має місце використання різних видів транспорту;

в) чи можливо застосування до правопорушників сили (фізичної сили, спеціальних засобів, зброї);

г) чи відомі дані про особистість правопорушників і жертв, їхні наміри тощо.

Звичайно, що будь-яка класифікація переговорної діяльності відображає лише окремі, найхарактерніші види переговорів. Але навіть якщо вважати, що запропонована класифікація неповна, можна зробити висновки про ступінь складності переговорного процесу з правопорушниками та про необхідність його поглибленого наукового аналізу. Цілком можливо, що згодом практика висуне й інші аспекти та підстави класифікації переговорної діяльності.

З метою визначення найбільш розповсюджених екстремальних ситуацій, в яких працівникам правоохоронних органів доводиться

здійснювати професійне діалогове спілкування з правопорушниками (злочинцями), періодичності виникнення таких ситуацій, виявлення основних характеристик осіб, з якими доводиться проводити таке спілкування, а також з'ясування деяких питань, що стосуються підготовки працівників до проведення діалогового спілкування з правопорушниками (злочинцями) в екстремальних умовах, проведено анкетування. Було визначено, що працівникам поліції частіше доводиться здійснювати діалогове спілкування з правопорушниками (злочинцями) в таких ситуаціях:

1) під час групових порушень громадського порядку – 24,85%;

2) у разі вчинення правопорушень на сімейно-побутовому ґрунті – 20,71%;

3) у випадку порушення громадського порядку – 19,23%.

Серед менш значущих, що потрапили до інтервалу від 75% і нижче, були виділені такі ситуації:

1) опір законному проникненню працівника в житлове приміщення – 13,31%;

2) утримання заручника – 12,13%;

3) утримання заручника групою осіб – 9,76%.

При визначенні частоти виникнення таких екстремальних ситуацій, що потребують ведення переговорів, у практичній діяльності працівників поліції, анкетовані зазначили, що такі ситуації виникають: щотижня – 66,17%; щомісяця – 22,05%; щорічно – 11,76%.

При визначенні значимих характеристик осіб, з якими доводилось проводити переговори, було зазначено (частота відмічання – в межах інтервалу 75 – 100%), що переговори ведуться:

1) з особами чоловічої статі – 80,95%;

2) особи жіночої статі – лише 19,04%;

У визначенні віку таких осіб більшість становлять особи 25–35 років (39,04%), 35–45 років – 29,52%; серед менш значимих показників (частота позначання – 75% і нижча) осіб віком 14–25 років – 17,14%, 45–55 років – 10,47%, понад 55 років – 3,8%.

Серед характеристик стану, в якому перебувала особа на момент спілкування з нею, переважає стан сп'яніння (алкогольного, наркотичного) – 37,95%, агресія – 36,49%; серед менш значимих характеристик визначено: афект – 8,75%, страх – 6,56%, стрес – 5,1%, психічні хвороби – 5,1%.

У характеристиці мотивів і мети здійснюваних особою дій переважають такі: хуліганські спонукання – 30,35%; розв'язання сімейно-по-

бутових конфліктів – 25,89%; серед менш значимих мотивів зазначено такі: протидія затриманню – 19,64%, корисливі мотиви – 9,82%, соціально-політичні мотиви – 7,14%, невизначені мотиви – 7,14%.

Що стосується кількості учасників, вагому частку (73,75%) становлять переговори з однією особою, значно менший відсоток (26,25%) – переговори з групою осіб.

Також було зазначено, що серед осіб, з якими ведуться переговори, частіше трапляються особи, які раніше притягувалися до адміністративної відповідальності – 64,28%, рідше – ті, що притягувалися до кримінальної відповідальності, – 35,71%.

Результат проведених переговорів має такий вигляд: у 83,33% випадків мета переговорів була досягнута, менший відсоток – 16,67% становлять ситуації, коли мета переговорів не була досягнута.

Опитувані зазначили, що у 50,38% випадків під час проведення переговорів вони використовували власний досвід, у 32,82% – досвід колег, у 16,79% у ситуації переговорів мав місце сприятливий перебіг обставин.

Серед труднощів, що виникають за проведення переговорів, опитувані особливо відзначили відсутність навичок професійної підготовки й досвіду ведення переговорів – 32,43% й недоліки в організації психологічної підтримки переговорного процесу – 25,94%. Далі зазначалися недоліки матеріально-технічного забезпечення – 22,7% та організації й керівництва операцією з ведення переговорів – 18,91%.

Окремо було зазначено, що діалогове спілкування з правопорушником ускладнюється в залежності від стану, в якому перебуває ця особа (алкогольне чи наркотичне сп'яніння, нервові збудження, психічні розлади тощо).

На питання, чи кожен працівник повинен володіти навичками здійснення діалогового спілкування (переговорів) в екстремальних умовах, 98,88% опитуваних дали відповідь «Так» і лише 1,12% опитуваних зазначили, що такими навичками необов'язково володіти кожному працівнику, ними мають володіти спеціально підготовлені для ведення переговорів особи.

Стосовно форми проведення таких занять, на думку 30,6% опитуваних, переважно це мають бути практичні заняття; перегляд відеоматеріалів із ситуаціями ведення переговорів з подальшим обговоренням сюжетів – 28,87%.

Серед інших форм підготовки поліцейських до проведення переговорів опитувані виділили

окремі курси підготовки фахівців-переговорників – 22,22%, а також такі методи, як рольові ігри – 21,98% та лекції – 18,53%. Як побажання було зазначено, що на таких заняттях варто було б використовувати досвід іноземних країн і за своїм змістом максимально наближати їх до реальності.

Аналіз отриманих результатів підтвердив необхідність розробки рекомендацій з формування й удосконалення умінь професійного спілкування в екстремальних ситуаціях оперативно-службової діяльності для використання в практичних підрозділах поліції.

Слід зазначити, що цей перелік не є вичерпним, оскільки неможливо передбачити всіх випадків ведення переговорів з правопорушниками. Ми навели приклади досить розповсюджених ситуацій переговорної діяльності в правоохоронній сфері, але кожен випадок ведення переговорів є неповторним, має свої особливості й непередбачувані моменти. Тому заздалегідь прогнозувати ведення переговорів неможливо, оскільки лише детальний аналіз кожної окремої ситуації може дати відповідь на запитання, потрібно в тому чи іншому випадку вести переговори чи ні.

Висновки і пропозиції. Проблема переговорів зі злочинцями як юридико-психологічний феномен вимагає поглибленого наукового вивчення, теоретичних досліджень, аналізу й узагальнення практичного досвіду, розроблення необхідних рекомендацій, підготовки фахівців відповідного профілю. Механізми, технології державного реагування на потенційні злочини терористичного характеру дають змогу розробити стратегічні й практичні моделі переговорів, визначити перспективи звільнення заручників.

Аналіз мотиваційно-ціннісної основи злочинів терористичного характеру має істотний практичний сенс для розв'язання конфліктних ситуацій, запобігання й діагностики терористичної загрози. Таким чином, необхідно для запобігання й боротьби з акціями захоплення заручників виробити комплекс заходів, який охоплював би різні заходи, в тому числі психологічного характеру. Наприклад, проводити спеціальну професійно-психологічну підготовку співробітників, які здійснюють переговорний процес у ситуаціях, пов'язаних із захопленнями заручників. Успішність виконання завдань, що стоять перед органами поліції або іншими правоохоронними органами в «ситуації заручника», багато в чому залежить від ефективності переговорного процесу.

Переговори зі злочинцями в кризових ситуаціях стали звичним явищем соціальної та правової діяльності, характерною рисою сучасного суспільства, одним з основних напрямів правоохоронної діяльності.

Список використаної літератури:

1. Основы психологии управления / А. М. Бандурка, С. П. Бочарова, Е. В. Землянская. Харьков : ХНУВС, 1999. 528 с.

2. Дубова І. О. Переговорна діяльність та її роль в боротьбі зі злочинністю. *Вісник Академії праці і соціальних відносин. Спецвипуск*. Київ, 2000. С. 199–201.
3. Илларионов В. П. Переговоры с преступниками. Вып. 3, 4. Москва : А. П. О., 1993. 100 с.
4. Саакян М. Б. Психологічні аспекти тактики ведення переговорів зі злочинцями в ході операції по звільненню заручників / М. Б. Саакян. *Південноукраїнський правничий часопис*. 2013. № 1. С. 103–106.

Matiienko T. V. Psychological principles of negotiations held by the police in extreme service circumstances

The negotiation process of a police officer with offenders is a non-violent, humane way of combating offenses and crime based on normative legal acts and moral standards. Its content is to condemn offenders through psychological influence to voluntary refusal from further illegal actions in the awareness of the actual possibility of their implementation, prevention of harmful consequences and their voluntary elimination, sincere repentance and active promotion of disclosure, investigation of the offense and criminal offense, providing with investigative information.

Negotiation is relatively new direction of activity of law enforcement authorities, it does not replace, but complements traditional directions and forms of fight against criminality and can be a part of tactical operations, including application of judicial compulsion, special facilities and firearms.

In the process of preparation and conduct of negotiations depending on an aim, various methods that can be divided in two basic groups are used, in particular: methods of personal psychological preparation to realization of negotiations (aimed to form the psychological readiness to the negotiations); organizational methods that are aimed to possess the organisational forms of training and holding the negotiations.

There is no satisfactory scientific classification or list of situations when negotiations must be held by the police officers. Different researches indicate, that the most widespread situations of negotiations (in the order of frequency reduction) are: group violations of public order, misdemeanors on family and domestic grounds, violations of public order by one person, sole detention of a hostage, holding a hostage by a group of persons.

Basic difficulties of negotiation process are: absence of skills of professional training and experience of realization of negotiations, defects in organization of psychological support of negotiation process, defects in logistical support, organization and guidance of realization of negotiations.

The process of conduct of negotiations in crisis situations includes the next basic stages: before the arrival of operative group, after the arrival of operative group and beginning of their work, decision-making on the introduced claims, completion of negotiations and realization of forceful action (in case of urgent need). The main thing at the conduct of negotiations is to guide workers on the general periodicals of negotiations as on the system of certain reference points, as it does not exist, and it can not exist, as a general, standard chart of actions in similar situations.

Key words: *negotiation process, conduct of negotiations, extreme circumstances, professional training.*