

УДК 159.9.077

Людмила Миколаївна ЗАХАРЕНКО,

кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник
наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення
навчально-наукового інституту заочного та дистанційного навчання
Національної академії внутрішніх справ

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ У ПРОБЛЕМНИХ СИТУАЦІЯХ

У своїй професійній діяльності поліцейські спілкуються з різними категоріями осіб та досить часто здійснюють професійне спілкування у проблемних ситуаціях. Відповідно до результатів анонімного опитування патрульних поліцейських, проведеного співробітниками наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення Національної академії внутрішніх справ у лютому 2017 року, у професійному спілкуванні патрульних поліцейських досить часто виникають різного роду проблеми, зокрема у ситуаціях смерті людини під час дорожньо-транспортної пригоди та при спілкуванні з психічно хворими [3]. Вищезазначене зумовлює необхідність враховувати світові здобутки психології при формулюванні правил взаємодії поліцейських з відповідними особами – суб'єктами професійного спілкування.

Людям властиво реагувати тим чи іншим чином на навколишні події, особливо на ті, які за своєю значимістю знаходяться поза межами повсякденних. Внаслідок дії надсильних подразників і загрози життю людини (при пожежах, дорожньо-транспортних пригодах, землетрусах, фізичному насиллі тощо), у неї виникають надмірної сили душевні потрясіння та афекти страху, що призводить до суттєвих змін у поведінці. При порушенні окремих регулятивних механізмів поведінкові реакції стають неадекватними конкретній ситуації, тобто не відповідають зовнішньому впливові та нормативності поведінки, дії стають неупорядкованими, хаотичними, хоча інтелект людини при цьому зазвичай зберігається. Це призводить до неоптимальної взаємодії з іншими людьми, нездатності самокорекції власної поведінки. За цих реакцій у людини підвищується пітливість, виникає почервоніння або збліднення обличчя, похолодання пальців рук, ніг, знижується або підвищується артеріальний тиск та серцевий ритм тощо. Зазначені реакції людини можуть проявлятися у вигляді:

- надмірної рухової активності (безладні хаотичні рухи і дії, часто безцільні та безглузді, що супроводжуються голосними лементами, плачем, стогонами, порушенням просторової орієнтації, часто – відсутня реакція на зауваження, прохання, накази оточуючих);
- відсутності рухової активності (нерухомість, втрата мови, надмірна ослабленість м'язів, різке зниження або відсутність довільних рухів і мови, відсутність реакції на зовнішні подразники (крики, шум, світло, дотики), «заціпеніння» у певній позі, «мовна» нерухомість, здатність втратити рівновагу від незначного поштовху, змінюється усвідомленість навколишнього), що може тривати від декількох хвилин до декількох годин.

Правила поведінки патрульного поліцейського з учасником події:

- 1) постійно контролюйте власний емоційний стан;
- 2) говоріть з людиною спокійним голосом, уникайте крику;
- 3) відведіть людину від місця події (цим Ви мінімізуєте негативний вплив на її психіку та задовольніть базову потребу в безпеці, створите відчуття захищеності);
- 4) здійсніть візуальну діагностику людини та визначте, яка поведінкова реакція в даний момент їй характерна: надмірна рухова активність чи стан ступору.
- 5) у стані надмірної рухової активності людини – уникайте задавати запитання, уникайте суперечок,
- 6) у стані ступору людина *здатна бачити і чути*, а тому їй потрібно чітко задавати прості запитання («Ви мене чуєте?»; «Хто я?»; «Яке Ваше ім'я?»; «Який сьогодні день тижня?» тощо), щоб вивести із цього стану;
- 7) зверніть увагу, що рухове порушення може змінитися нервовим тремтінням, плачем, а також – агресивною поведінкою;
- 8) пам'ятайте: якою б дивною не була б поведінка людини, – це нормальна реакція людини на ненормальні події;

9) така реакція зазвичай недовго триває та супроводжується наступною амнезією (людина може не пам'ятати своєї поведінки у такому стані), а її наслідком може стати *емоційний параліч* – байдуже ставлення до оточення, автоматизм дій;

10) пам'ятайте, що природньою психологічною реакцією вважається реакція, що триває не більше 24 годин [2; с. 193];

11) якщо таку реакцію не вдається ліквідувати протягом 1–2 місяців, то вона переростає в **невроз** – зрив нервово-психічної діяльності;

12) якщо не можете самостійно визначити, у якому стані людина (стан психоемоційної напруженості чи хворобливий стан психіки (психічна хвороба), необхідно викликати бригаду невідкладної психіатричної допомоги.

Правила поведінки патрульного поліцейського з психічно хворими людьми:

1) постійно контролюйте власний емоційний стан;

2) при виникненні загрозливої для особи і оточуючих неадекватності поведінки і ознак психічної хворобливості, необхідно викликати бригаду невідкладної психіатричної допомоги;

3) у випадках змушеного спілкування з психічно хворим потрібно (відповідно до рекомендацій психіатрії) потрібно відволікати її від нав'язливості, переводити плин її мислення на інші теми, навіювати їй образи, що знижують агресивність:

– насамперед, заспокойте людину та не давайте приводу для вибуху агресії;

– пам'ятайте, що психічно хворі люди реагують на логічну сторону діалогу і особисте звітування щодо вчиненого, а тому:

демонструйте погодження з усіма вимогами і висловлюваннями (навіть самими безглуздими);

не відмовляйтесь від обіцянок, що можуть бути нездійсненими;

припустиме блефування, щоб у зручному випадку застосувати силу для припинення суспільно небезпечної поведінки такої особи;

4) якщо Ви знаєте діагноз психічно хворої людини, то врахуйте це у спілкуванні з нею:

– уникайте введення в оману чи обдурювання осіб, які страждають на шизофренію, але пам'ятайте, що вони мають досить розвинений інтелект та можуть бути дуже агресивними;

– погоджуйтеся з твердженнями з шизофреніка паранояльного типу як «зовсім справедливими», підкреслюйте, що Ви розумієте його почуття і переживання, уникайте суперечок, але не намагайтесь «підіграти» йому (дуже добре ідентифікує будь-яку фальш);

– будьте терплячі, очікуючи відповідей на Ваші запитання від людини, що страждає на маніакально-депресивний психоз, намагайтесь не форсувати ритм діалогу, задавайте уточнюючі запитання, а почувши на них пряму відповідь, намагайтесь зупинитись на цій темі та через неї вийти на позитивне завершення ситуації;

5) у випадках змушеного спілкування з психічно хворим для прикрити застосування насильницьких заходів з метою усунення небезпеки бажане залучення до контактів із хворим фахівця-психіатра або іншого медичного працівника, що освічений в психіатрії, використання даних психоневрологічних диспансерів.

Зважайте на можливі відхилення у поведінці не психічно хворих осіб, а таких, яким можуть бути притаманні певні психічні розлади: 1) особи з антисоціальним типом особистості (відсутність провини, докорів совісті, своєрідність моралі та етики, нездатність до гуманного відношення до людей); 2) особи з неадекватною особистістю (неадекватна реакція на стрес, незрілість мислення, відчуття себе невдахами в житті) [3; с. 62]. У спілкуванні з особами з антисоціальним типом особистості варто постійно їх стимулювати на обговорення можливого настання для них шкідливих наслідків як результату їх антисуспільних дій, детально пояснюючи, але ні в якому разі не залякуючи. У спілкуванні з особами з неадекватною особистістю потрібно уникати слів і висловлювань, що можуть хоч незначною мірою зачепити їх почуття, зокрема почуття гордості, та намагатись надати їм можливість вийти з ситуації, що склалася, не втративши почуття власної поваги.

Список бібліографічних посилань

1. Еникеев М. И. Общая и социальная психология : учебник для вузов. М. : Норма – Инфра, 1999. 624 с.

2. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції: навч.-метод. посіб. : у 2 ч. Ч. 2 : Психологічне супроводження оперативно-службової діяльності працівників органів внутрішніх справ в екстремальних умовах / В. Г. Андросюк, Л. І. Казміренко, Я. Ю. Кондратьєв, В. І. Малічевський, Г. О. Юхновець. Київ : Нац. акад. внутр. справ України, 2003. 143 с.

3. Галустян О. А., Захаренко Л. М., Юрченко-Шеховцова Т. І. Проблемні ситуації професійного спілкування: погляд поліцейських // Розвиток науки і техніки: проблеми та перспективи : зб. тез Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. з нагоди відзначення Дня науки-2017 в Україні (Київ, 24 трав. 2017 р.). Київ : Держ. наук.-дослідний ін-т МВС України, 2017. С. 229–223.

Одержано 04.11.2017

УДК 343.98

Костянтин Дмитрович ЗАЯЦЬ,

аспірант Харківського національного університету внутрішніх справ

ОСОБЛИВОСТІ ШАХРАЙСТВ, ЩО ВЧИНЯЮТЬСЯ В КІБЕРПРОСТОРИ

Науково-технічний прогрес набирає обертів, і результатом цього є поява найрізноманітніших пристроїв і систем послуг, що роблять наше життя зручнішим і цікавішим. Простір Інтернет супроводжує робочий і вільний час майже кожної сучасної людини. Крім засобів зв'язку і спілкування, різноманітних розважальних послуг, віртуальний простір став для багатьох людей засобом і сферою ведення бізнесу, а також банком збереження даних, в тому числі важливих і цінних об'єктів. На наше переконання, новітні технологічні здобутки суспільства вимагають переосмислення окремих категорій сфери правознавства. Зокрема, в представленій роботі хотілось би звернути увагу на необхідність дослідження прав власності на майно, що створюється (придбається) і зберігається користувачами у віртуальному просторі, як об'єкт посягання при вчиненні шахрайств.

Слід звернути увагу, що в теорії кримінального права існує єдиний підхід, відповідно до якого предметом злочинів проти власності, визнаються тільки речі матеріального світу, яким притаманні специфічні ознаки фізичного, економічного та юридичного характеру. Такий підхід, на нашу думку, дещо застарів і вимагає переосмислення з урахуванням технологічного розвитку у світі в цілому, і нашого соціуму зокрема.

Так, очевидним є той факт, що в користуванні сучасної людини, з'явилися нові за своєю формою об'єкти власності – це об'єкти, які особа створює (придбає), а потім володіє ними, користується і розпоряджається у віртуальному просторі [1]. До такої віртуальної власності, зокрема можна віднести внутрішньо ігрові об'єкти – техніку із певними функціями, персонажів із особливими здібностями, елементи екіпірування тощо. Прикладом виступають відомі масові багатофункціональні онлайн-ігри такі, як (назви мовою оригіналу) – Worlds of Warcraft, World of Tanks та інші, в яких користувачі не тільки офіційно купують за реальні гроші у «магазинах» вказані віртуальні речі, а й активно перепродають їх та залишають нащадкам. Вивчення статистики продажів свідчить, що ціна на такі віртуальні речі може сягати кілька тисяч Євро [2].

За оцінками багатьох експертів сфери правознавства об'єктами власності також повинні бути визнані аккаунти ігор, сторінки користувачів соціальних мереж, скриньки електронної пошти, фонотеки iTunes, сайт-блоги тощо. Зараз у всьому світі фіксуються акти звернень у судовому порядку громадян з позовами про визнання права власності за ними в рамках прав спадкування, права сумісної власності подружжя у справах про розлучення і розділ майна та інші [3;4;5].

Слід звернути увагу, що у світі вже мають місце прецеденти притягнення до кримінальної відповідальності осіб за викрадення віртуального майна [6;7].

Враховуючи вищевикладене, пропонуємо визначити, що предметом сучасних шахрайств може бути майно у широкому розумінні цього поняття, тобто об'єкти, відносно яких особа може набути права власності (володіння, користування, розпорядження). До таких можуть бути віднесені: об'єкти нерухомості (будинки, квартири, земельні ділянки, офісні, складські та інші приміщення); автотранспорт; гроші у готівковій та безготівковій формі, цінні метали, цінні папери, ювелірні вироби, техніка, продукти харчування, худоба, засоби виробництва, вироблена продукція (промислова, сільськогосподарська тощо), а також інші об'єкти матеріального світу.

Об'єкти віртуального простору можуть виступати предметом шахрайства, якщо вони відповідають наступним вимогам: а) вони створені власною особою або придбані нею за гроші;