

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ДЕРЖАВНОЇ
ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ



ПРЕЗЕНТАЦІЯ

НА ТЕМУ:

**ЧИННИКИ І ДЕТЕРМІНАНТИ УПРАВЛІННЯ
ІНФОРМАЦІЙНОЮ КОМУНІКАЦІЄЮ В ОРД**

**ВИКОНАВ: КУРСАНТ
ВЗВОДУ ПМСД-42
ШНУРЕНКО Є.С.**

ПЛАН

- 1. Психологічна характеристика інтерактивної взаємодії з об'єктами оперативної уваги.**
- 2. Психологічні прийоми управління цілеспрямованою бесідою з урахуванням чинників, що сприяють вивідуванню інформації.**

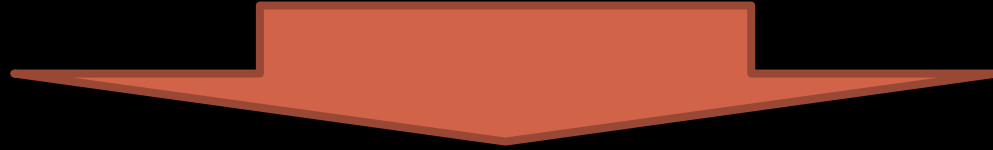
При виникненні сприятливих взаємин об'єкт може розглядати оперативного працівника і як друга, і як опонента, і як авторитетну особу.

Залежно від цього створюються чи використовуються ті або інші передумови для вивідування інформації.

До них відносяться:

1. прагнення щиро й безкорисливо допомогти оперативному працівнику, дати пораду, переконати, виправити його «помилкову» точку зору;
2. почуття подяки у відповідь на доброзичливе ставлення та дії оперативного працівника. Проявом цього можуть стати певні вчинки за принципом “повернення боргу”, адже відгук, взаємність – це загальноприйняті особливості міжособистісного спілкування. Особа схильна ставитися до оточуючих так, як вони ставляться до неї;
3. бажання «поставити на місце», «осадити», неприємно здивувати свого співрозмовника. Цей чинник яскраво проявляється в процесі суперечки або дискусії, що зачіпає інтереси співрозмовника у вигляді мимовільних “проговорів” конфіденційної інформації;
4. потреба довідатися про думку співрозмовника щодо своїх уявлень чи переконань. Даний чинник має особливе значення за умови, що оперативний працівник користується авторитетом та викликає повагу. Людям притаманно прагнути, щоб ті, хто з ними спілкується, поділяли їхню думку; іноді вони розповідають що-небудь, бажаючи одержати пораду або схвальну підтримку від особи, яку цінують.

Особливості самосвідомості та мислення об' єкта



Самосвідомість – це відносно стійка, більшою або меншою мірою усвідомлена особою система уявлень, на основі якої вона ставиться до себе (самооцінка) та будує свою взаємодію з іншими людьми.



Самосвідомість включає наступні компоненти:

1. пізнавальний (самооцінка, “образ-Я”, оцінка своїх якостей, здатностей, зовнішності, соціальної значимості та ін.);
2. емоційний (самоповага, себелюбність, самоприниження та ін.);
3. оціночно-вольовий (прагнення підвищити самооцінку, завоювати повагу тощо).



Дійсно, у процесі спілкування люди зазвичай прагнуть зберегти й підвищити особисту значимість, самооцінку. Торкнувшись почуття власної гідності співрозмовника, можна досягти, що він для підвищення свого престижу або підтримки свого “Я” висловиться по ключовому питанню. Цій же меті сприяє “звеличування” особи, вихваляння її реальних або надуманих чеснот. Використовується також прагнення людей будь-що захищати власну точку зору, що оцінюється як єдино вірна (неальтернативна). На перерахованих особливостях самосвідомості засновані різноманітні прийоми вивідування (наприклад, “висловлення похвали, лестощів”, “вираження недовіри до слів співрозмовника” тощо.).

Виважена бесіда довірчого характеру має починається, як правило, з нейтральної теми, що дозволяє виявити настрій особи, її психічний стан, пов'язати ці характеристики з обстановкою, конкретною метою. Потім для підведення розмови до потрібної теми використовуються суміжні, що можуть викликати відповідні асоціації (за подібністю, контрастом, доповненням тощо). Адже відомо, що коли особа не переслідує спеціальної мети в бесіді, перехід від обговорення однієї теми до іншої у неї здійснюється мимоволі, за асоціацією. Тому асоціативний зв'язок, хоча й віддалений, повинен бути присутнім між спеціально порушеною темою й інформацією, яку потрібно одержати.

Інтерес до теми бесіди



особа може бути досить зацікавлена у бесіді, ставитися до неї байдужо або з ворожістю. За наявності глибокого інтересу до теми, її простіше „ВТЯГНУТИ” в обговорення й легше замаскувати відповідні прийоми вивідування інформації. Активізації інтересу довірчого спілкування може сприяти піклувальне ставлення до співрозмовника з боку ініціатора бесіди.



Психічні стани, за яких у особи слабшає контроль за своїми словами.

Відомо, що при сильному емоційному збудженні або різко пригніченому стані психіки самоконтроль значною мірою зменшується. Оперативний працівник, який володіє психологічними прийомами впливу на емоційну сферу людини, може успішно керувати її психічним станом, настроєм і формувати умови, за яких ймовірність „проговорів” зростає. Втрата самоконтролю є типовою для алкогольного сп'яніння, а також внаслідок прийому деяких лікарських препаратів або наркотиків. Тому перед цілеспрямованою бесідою бажано з'ясувати, наскільки добре об'єкт контролює себе, як швидко він п'яніє, як поводить себе в такому стані. Це допоможе передбачити та реалізувати правильну тактику спілкування.

Застосування прийомів, за допомогою яких оперативний працівник знаходить “ключ” до одержання потрібної інформації, є особливо доцільним, коли про співрозмовника відомо, що він:

1. не є кмітливою людиною, а мислення його трохи вповільнене;
2. важко встановлює взаємозв'язки між різними аспектами проблеми;
3. не здатний до адекватного усвідомлення, як він у дійсності сприймається й оцінюється іншими;
4. погано оцінює власні психічні стани і поведінку в цілому;
5. має слабо розвинену емпатію, не може поставити себе на місце іншого й діяти з урахуванням його поведінки.

Завдання психологічного впливу на основному етапі цілеспрямованої бесіди полягає в тому, щоб спонукати співрозмовника до висловлення ключової інформації. Цю інформацію не завжди вдається “витягти” у вигляді розгорнутого викладу якогось факту, події, явища або точки зору. Часто її можна одержати у вигляді коротких реплік, іноді більше вагомих, аніж тривала розмова. Інколи важливо побачити лише реакцію співрозмовника, щоб перевірити правильність наявної інформації. Відповідно, необхідно знати і види подібних реакцій, і форми їхніх мимовільних проявів, щоб адекватно сприйняти й оцінити їх у контексті ключової інформації.

2. Психологічні прийоми управління цілеспрямованою бесідою з урахуванням чинників, що сприяють вивідуванню інформації

Успіх впливу на об'єкт і процесу вивідування в цілому забезпечується вмінням оперативного працівника керувати ходом бесіди та співрозмовником, що досягається за допомогою високого рівня оволодіння техніками спілкування та методикою контактної взаємодії і застосуванням спеціальних психологічних прийомів, що спонукають співрозмовника розкрити потрібну інформацію.

Для більш глибокого розуміння сутності цих прийомів, їхнього засвоєння й практичного використання доцільно умовно об'єднати їх у три основні групи:

1. прийоми, пов'язані з використанням деяких особливостей перебігу психічних процесів;
2. прийоми, пов'язані з урахуванням і використанням психічних станів, при яких послабляється контроль над висловлюваннями;
3. прийоми, пов'язані з використанням деяких особливостей самосвідомості.

Дія більшості прийомів ґрунтується, як правило, на врахуванні декількох чинників, що сприяють вивідуванню інформації, при цьому один із чинників виступає в якості головного, а інші – як допоміжні. Наприклад, прийом “прояв відвертості” в основному базується на демонстрації оперативним працівником своєї поваги й довіри до співрозмовника, апелює до його почуттів власної значимості і власної гідності. Разом із тим, він базується на вже сформованих сприятливих взаєминах між співрозмовниками. Прийом “свідомо неточна або невірна заява” в основному базується на провокуванні в співрозмовника стану невдоволення, роздратованості від “неправильних” тверджень працівника оперативного підрозділу, проте враховує й особливості самосвідомості: співрозмовник бажає довести свою перевагу шляхом демонстрації власної поінформованості, будучи зацікавленим у темі бесіди.

Більш розгорнуту характеристику перерахованих прийомів.

1. Тематичне регулювання бесіди.

Прийом заснований на тому, що оперативний працівник у розмові навмисно використовує теми, які безпосередньо або хоча б віддалено пов'язані з ключовою темою бесіди. Це дає можливість вести цілеспрямовану бесіду, уникаючи прямої постановки питання. Суміжні теми за асоціацією активізують у пам'яті людини низку образів, неминуче захоплюючи у свою орбіту образи й думки з області “заборонної” інформації.

Як приклад використання цього прийому можна привести випадок:

оперативному працівнику при з'ясуванні характеру виробленої продукції невеликого підприємства на предмет можливої незаконної діяльності вдалося “випадково” познайомитися зі співробітником цього підприємства. У “невимушеній” бесіді з ним працівник податкової міліції методично торкався різних тем. Робітник, здавалося б, поводився однаково, однак оперативник помітив, що він якось пожвавлювався, коли мова заходила про хімічне забруднення, починав проявляти специфічні професійні пізнання, вживаючи терміни “напилювання”, “чистота обробки”, “кубик повітря” тощо. Помітивши таку семантичну особливість мовлення, працівник оперативного підрозділу поглибив розмову у потрібному напрямі і незабаром дійшов до обґрунтованого висновку, що його співрозмовник – фахівець із хімічного очищення

Переключення на суміжну тему може здійснюватися за допомогою відповідних питань. Порядок постановки цих запитань, їх логічна послідовність має суттєве психологічне значення у побудові та розвитку самої бесіди. Ставлячи питання, працівник податкової міліції повинен пам'ятати, що вони не повинні “тиснути” на співрозмовника при виборі відповіді, тобто їх формулювання має відповідати тій інформації, яку особа повідомляє, а також конкретній ситуації. Щоб процес переходу від однієї теми до іншої відбувався природно, варто подбати, щоб суміжна тема була досить добре відома співрозмовникові, становила для нього особисту значимість, була близькою до теми оперативного інтересу, а перехід до її обговорення логічно зумовлювався конкретною ситуацією, був психологічно обґрунтований і мотивований.

Основне правило застосування прийому:

1. суміжна тема не повинна бути занадто близька до питання оперативного інтересу, тому що в цьому випадку вона набуває характеру погано замаскованого спонукання;
2. вона також не повинна бути занадто віддаленою, інакше викличе в пам'яті масу інших образів та спрямує бесіду в іншому напрямі.

2. Демонстрація конкретних предметів.

Цей прийом активізує увагу, слухове й зорове сприймання, відтворює в пам'яті співрозмовника відповідні образи, спонукаючи його до мимовільних висловлювань. Щоб з'ясувати ступінь знайомства співрозмовника, наприклад, із кустарними технологіями виробництва наркотиків, необхідно включити в розмову характерний жаргон (*“гвинт”, “ширка”, “сирець”, “кислота” тощо*) або фразу про якийсь-небудь хімічний технологічний компонент процесу (*“червоний фосфор”, “марганець” тощо*); здійснити *“випадковий”* показ цього компонента (механічно перекласти до гаманця колбочку чи пакет із білим кристалічним порошком), поставити доречне запитання, що збудить у співрозмовника бажання висловитися.

Показ відповідних матеріальних зразків під час бесіди надасть можливість оперативнику спостерігати певну динаміку та особливості поведінки співрозмовника. Як предмети для демонстрації можуть використовуватися будь-які речі (фотокартка, документи, технологічна формула у записнику тощо). Потрібно лише, щоб вони асоціювалися (за подібністю, суміжністю, контрастом) з тими, що пробуджують у пам'яті події, які цікавлять оперативного уповноваженого, щоб демонстрація була природною й виправдовувалася конкретною ситуацією; щоб дії при демонстрації предмета були експресивно обґрунтовані (супроводжувалися жестами та мімікою).

Основне правило застосування прийому: спонукання до мимовільного висловлення при демонстрації предметів досягає своєї мети, якщо об'єкт цього не усвідомлює.

3. “Надання інформації”

Даний прийом заснований на залученні мимовільної уваги співрозмовника до певних питань і його зацікавленості в їхньому обговоренні.

Його застосування реалізується наступним чином: спочатку працівник оперативного підрозділу через суміжні теми підводить співрозмовника до розмови з того ключового питання, що одночасно важливе й для нього. Потім він висловлюється з цієї проблеми у формі зауваження, згадування чи натяку, імітуючи повідомлення інформації, але не завершує свою думку, розраховуючи, що співрозмовник зверне на неї увагу та втягнеться в її детальне обговорення.

4. Аналітичний прийом “мозаїка”.

Прийом заснований на ретельному попередньому аналізі наявних фрагментів інформації з проблеми, що необхідно з'ясувати. Аналіз конкретних фактів поведінки чи діяльності дозволяє сформулювати у особи відповідні асоціативні зв'язки. Застосування такої тактики в процесі безпосередньої бесіди здатне викликати у співрозмовника певний емоційний стан, обумовлений співставленням позитивних та негативних моментів. Проте в ході зазначеного процесу бажано формувати низку зовні нейтральних, малозначних для співрозмовника запитань, щоб не викликати проявів сторожкості (**ворожості**).

Цей прийом краще використовувати стосовно **не дуже кмітливих та проникливих людей**, які не здатні до швидкого зіставлення фактів і відшукування глибоких причинно-наслідкових зв'язків у явищах і подіях життя, у вчинках людей. **Зазвичай, в його реалізації беруть участь декілька осіб**: кожен із них з'ясовує лише невелику, але

5. Повідомлення “важливих” відомостей, що викликають у співрозмовника переживання.

Використання відомостей, здатних змінити настрої людини, допомагає веденню бесіди в потрібному напрямі й одержанню необхідної інформації. Цей ефект ґрунтується на **психологічній закономірності**, що при будь-якому сплеску як позитивних, так і негативних емоцій, критичність мислення знижується. Отже, відомості, що надаються співрозмовнику, мають значною мірою змінити його емоційний стан і призвести до мимовільного повідомлення інформації, котру він у звичайному, спокійному, контрольованому стані приховав би.

Умови, що підвищують ефективність цього прийому: при підборі відомостей важливо враховувати домінуючі потреби співрозмовника, його індивідуально-психологічні особливості, ступінь емоційної стійкості; відносини повинні мати більш-менш довірчий характер, а оперативний працівник – бути достатньо авторитетним. Вказаний прийом може мати досить впевнену практичну реалізацію у випадках, коли співрозмовником є жінка. Адже серед жінок, залучених до співпраці, здебільшого, переважають такі, що будують довірчі відносини з працівником оперативного підрозділу на підставі позитивного ставлення чи особистих симпатій до оперативника. До того ж, представниці жіночої статі краще сприймають психологічний клімат самої бесіди; в емоційній сфері, як правило, менш врівноважені, ніж чоловіки.

6. Свідомо неточна або неправильна заява.

Навмисно роблячи заяву, що суперечить дійсному положенню справ, можна розраховувати на те, що у відповідь співрозмовник заперечить, поправить, уточнить, доповнить це висловлювання або якимсь прокоментує його. Іноді цей прийом використовують у такий спосіб: дві особи починають розмовляти на потрібну тему в присутності об'єкта розробки, навмисно перекручуючи факти. Розрахунок робиться на те, що він не залишиться байдужим, не утримається й включиться в бесіду.

Умови, необхідні для успішного застосування даного прийому: неточна або помилкова заява повинна стосуватися сфери, що хвилює людину, а “**випадкові співрозмовники**” не викликають підозри в щирості й природності своєї повелінки.

7. Демонстрація поінформованості.

Цей прийом спрямований на нейтралізацію тих негативних емоцій об'єкта, що в бесідах, пов'язаних із необхідністю оперувати “охоронюваними” відомостями, здійснюють своєрідну контрольну функцію. Застосування прийому усуває в співрозмовника почуття **сторожкості, недовіри**, формує в нього позитивні емоції до людини, яка у плані володіння даної інформацією є “**спільником**”, знає, можливо, навіть більше, ніж він сам.

Прийом використовується, коли оперативному працівнику відомі окремі деталі питання, з якого потрібно одержати додаткову інформацію. Уміле згадування у розмові навіть деяких дрібниць може створити враження доброї інформованості і спонукає до відвертості, але для цього слід мати достатній авторитет у співрозмовника, мати репутацію ділової та обізнаної особи та викладати інформацію тоном, що не припускає сумнівів.

8. Несподівана постановка прямого запитання.

Прямі та неочікувані запитання, як правило, призводять до виникнення досить **сильної емоції розгубленості**. Тому вони задаються в очікуванні, що співрозмовник не встигне вчасно зорієнтуватися, не зуміє збрехати або уникнути відповіді.

Несподівані запитання бувають **двох різновидів**. Перші з них націлені на те, щоб просто викликати тимчасову розгубленість, другі – щоб викрити недобросовісність позиції особи (свідоме викривлення чи приховання істини). Але в обох випадках цей прийом створює можливість одержання інформації у вигляді мимовільної відповіді або фіксації особливостей мовних або поведінкових реакцій, за якими можна зробити відповідні висновки.

Запитання, що викликають у співрозмовника **замішання** або **зніжковіня**, дозволяють маскувати дійсні наміри оперативного працівника чи предмет його зацікавленості. Вони не мають на меті якимось чином впливати на існуючі відносини. **Мета “викривальних”** запитань завжди очевидна, і тому їх вплив на відносини, як правило, негативний. Тому досить важливими моментами для такої бесіди є передбачення працівником оперативного підрозділу можливих наслідків **постановки прямих запитань** та **контролювання психологічного клімату в цілому**, щоб відверта розмова не завела відносини у глухий кут (загострення чи, навіть, припинення стосунків). Звісно, якщо оперативний уповноважений бажає й надалі спілкуватися з цією особою.

Для успішного застосування цього прийому також рекомендується враховувати наступні умови: несподіване запитання не повинне бути пов'язане з темою попередньої розмови; його зміст не передбачає двозначної відповіді (лише “так” чи “ні”); за наявності мети викликати замішання ініціатор, після нетривалої паузи, сам пропонує шлях виходу з незручного становища.

9. Неповні відповіді.

Прийом застосовується в тих випадках, коли тема становить **взаємний інтерес**, тобто співрозмовник також прагне знати позицію оперативного працівника. Короткі й неповні відповіді націлені не просто на активізацію пізнавальний процесів, але й на формування в протилежної сторони почуття невдоволення, навіть, стану роздратованості. **Розрахунок простий:** незадоволений відповіддю співрозмовник уточнює своє запитання, роз'яснює його, доповнює новими деталями.

10. Висловлення похвали, лестощів

Даний прийом припускає навмисне вираження уваги у формі похвали, лестощів, зацікавленості в тому, що говорить співрозмовник. Це ініціює більш активне продовження спілкування „**для виправдання довіри**”. Прийом особливо ефективний при спілкуванні з марнославними й честолюбними людьми. Звертання до почуття власної гідності, підняття престижу співрозмовника, його особистої значимості дозволяють встановити з ним більш тісні контакти й сприяють прояву щирості з його боку. Так, оперуповноважений А. одержав цінну інформацію, сказавши співрозмовнику, що той і раніше був відомий своїми незалежними та самостійними поглядами, а тепер, напевне, ще більш вільний у своїх зрілих судженнях. „**Хотілося б у зв'язку з цим довідатися, – продовжував він, – що Ви думаєте з приводу...**”.

Умови, яких слід дотримуватись для успішного застосування прийому: по-перше, він потребує попередньої підготовки у вигляді компліментів, по-друге, підкреслювати „**достоїнства**” співрозмовника краще, порівнюючи його з опонентом, з конкурентом. При цьому треба пам'ятати, що все добре в міру.

11. Прояв байдужості до слів співрозмовника.

Прийом застосовується, коли в особи спостерігається велике бажання обговорити відомості, якими вона володіє, торкнутися в розмові відомої лише їй новини, якій вона надає немаловажного значення. Вираження байдужості до такої інформації, зневага нею, зачіпає самолюбство й тим самим стимулює до повідомлення додаткових даних, що підкреслювали б її значимість. Так, оперативний співробітник К., помітивши, що об'єкт прагне обговорити з ним якість питання, реагував на це досить байдуже, нічим не виказуючи своєї зацікавленості. Така реакція викликала у об'єкта бажання довести, що питання дійсно важливе, і він навів дані, що становили оперативний інтерес.

Умови, необхідні для успішного застосування даного прийому:

по-перше, потрібно відчувати, що співрозмовник **“переповнений”** відомостями. Це помітно з його поведінки, – він кидає часті погляди убік осіб, яких хоче перервати, не може спокійно сидіти на одному місці, починає жестикулювати сильніше, ніж звичайно тощо.

По-друге, не можна в цей час нав'язувати свою тему розмови; по-третє, прояв байдужості з боку працівника оперативного підрозділу може спонукати співрозмовника до додаткового висловлення лише в умовах довірчості. Це фіксується з прагнення усамітнитися від **“зайвих вух”**. За відсутністю довірчості, байдужість оперативника до співрозмовника викличе лише відповідне розчарування і не спровокує подальших висловлень.

12. Вираження недовіри до слів співрозмовника.

Вираження недовіри, “**гра**” на почутті власної гідності є ще більш ефективним прийомом порівняно з попереднім. Тут щодо слів співрозмовника навмисно проявляється сумнів або навіть відкрита недовіра у формі іронії, глузування, прямого обвинувачення в неправді, внаслідок чого безпосередньо зачіпається особистий престиж людини. Прийом використовується в розрахунку, що співрозмовник буде залучати все нові аргументи, доводячи свою правоту, отже, надасть відомості, які приховав би за інших обставин.

Умови, яких потрібно дотримуватися для забезпечення успіху при використанні цього прийому:

- а)** співрозмовник повинен переживати ситуацію як приниження почуття власної гідності;
- б)** висловлювання недовіри не може бути надто тривалим, інакше замість бажаного ефекту виникнуть перепони у вигляді психологічних бар'єрів для подальших взаємин в цілому. Варто пам'ятати, що використовуючи цей і попередній прийоми, потрібно дотримуватися почуття міри. Звертатися до нього недоцільно в тих випадках, коли співрозмовник не відчуває достатньої довіри або саму тему не вважає важливою.

13. Залучення співрозмовника до спору (суперечки).

Для застосування прийому обираються питання, що **цікавлять співрозмовника** і напевно привернуть його увагу. Оперативний працівник **навмисно заперечує співрозмовникові**, втягуючи його в дискусію, наприклад, наводячи неправильну або неточну інформацію, приводить контраргументи, в усьому заперечуючи співрозмовнику, навіть свідомо перекручуючи його слова. Це викликає в останнього протест, змушує його вступити в словесну дуель, переконувати й доводити свою правоту. В запалі суперечки він може розкрити відомості, що становлять оперативний інтерес.

14. Прояв участі, розуміння або надання допомоги.

Суть прийому полягає в створенні видимості співчутливого ставлення до стану чи вчинків співрозмовника – **потенційного джерела інформації**. Загалом надання допомоги людині, що потрапила в певне скрутне становище, стимулює прояв відвертості з її боку. Така допомога може бути обіцяна або здійснена реально у вигляді поради, вчинку, моральної чи матеріальної підтримки тощо. Піклувальне ставлення, у свою чергу, може допомогти у спрямуванні джерела інформації на нові факти, що представляють оперативний інтерес, та здатне перешкодити виникненню у особи негативних настроїв щодо подальших довірчих взаємин з оперативним уповноваженим. Але при цьому, звичайно, мають враховуватися індивідуально-психологічні характеристики особи, її соціальний, в тому числі кримінальний, статус, професійні особливості, національність тощо. Люди товариські, **екстравертовані** – більш позитивно реагують на прояв до них уваги, ніж люди замкнені, **інтровертовані**, які нерідко воліють обходитися без допомоги інших. Особливо ефективний цей прийом при спілкуванні з особами, які дійсно потребують поради або допомоги. В деяких випадках можна за допомогою оперативної комбінації створити проблемну ситуацію в подальшому використовуючи її для

15. Схвалення слів, дій або вчинків.

Прийом використовується в тому випадку, коли особа, яка цікавить працівника оперативного підрозділу, **поглинена розв'язанням певної значущої проблеми**, але існують сили, які цьому перешкоджають. Відіграючи роль однодумця, схвалюючи дії та вчинки співрозмовника, можна домогтися відвертості, спонукати висловитися з питань, що становлять оперативний інтерес. При цьому слід поводитися таким чином, щоб співрозмовник **повірів у щирість вчинків оперативного працівника**, який демонструє згоду, єдність або близькість точок зору з певного питання.

Даний і попередній прийоми пов'язані загальним елементом – проявом участі до співрозмовника, тому оперативному працівнику варто пам'ятати про основні правила їхнього застосування: по-перше, особа повинна відчувати потребу участі або хоча б не реагувати негативно на її прояв; по-друге, вона повинна вбачати певну вигоду для себе від спілкування з людиною, яка проявляє участь. Важливо враховувати, що співчутливе ставлення з боку партнера не повинне зачіпати почуття власної гідності особи. Якщо дії оперативного уповноваженого дають привід для виникнення в неї почуття **ущербності** – бажаний ефект досягнутий не буде.

16. Посилання на інших осіб та авторитети

Згадування про знайомство з відомими та значущими для співрозмовника особами, повідомлення їхньої думки по обговорюваному питанню стимулюють відвертість і допомагають зробити бесіду більш щирою. Можна апелювати також до думки опонентів чи конкурентів, на тих, до кого він відчуває неприязнь. Таке негативне почуття надає персональній зацікавленості особі в активізації дій щодо боротьби із суперниками. Цей прийом є спонукальною силою для людини, яка бажає звільнитися від конкурента в певній галузі діяльності. В останньому випадку співрозмовник буде прагнути розвінчати (усунути) свого “супротивника”, довести помилковість його точки зору й при цьому висловить додаткову інформацію з обговорюваного питання, можливо – саме потрібні відомості.

17. Демонстрація нерозуміння співрозмовника.

Сутність цього прийому полягає в тому, що працівник оперативного підрозділу для досягнення своїх цілей навмисно демонструє нерозуміння співрозмовника. У відповідь тому доводиться робити докази, концентрувати їх, наводити додаткові аргументи та пояснення. Це нагадує хитрощі журналістів, коли „граючи нерозуміння”, вони одержують цікавий матеріал, чого важко досягти іншим шляхом.

18. Психологічно виправдане запитання або прохання.

Іноді одержати потрібну інформацію допомагає психологічно виправдане звертання оперативного уповноваженого до співрозмовника. Такі запитання або прохання не повинні сприйматися як несподівані і не призначені для того, щоб збити його з пантелику. Навпаки, вони повинні природно випливати з попередньої розмови, відповідати ситуації, у якій проходить бесіда, і сформованим взаєминам між партнерами. Для ефективності даного прийому важливу роль відіграють почуття поваги та довіри, авторитетність працівника оперативного підрозділу, які формуються не обов'язково завдяки показникам у роботі, а, наприклад, за рахунок прояву позитивних якостей останнього у довірчих відносинах. Саме тоді прохання мають велику спонукальну силу, оскільки актуалізують мотив

19. Прояв "відвертості".

Якщо оперативний уповноважений зуміє справити враження відвертої людини, він може розраховувати на відповідну щирість. Із цією метою вигідно поділитися фактами, розповісти про деякі обставини свого життя, труднощі у роботі або особистому житті тощо. Факти можуть бути реальними або вигаданими, але повинні створювати враження щирих. Вони приводяться з розрахунку, що це змусить співрозмовника, який напевно теж зустрічався з подібними проблемами, бути більш відвертим не тільки з цих, але й з інших питань. Запуск психологічного механізму "обміну довірою" створює зручні умови для цілеспрямованого одержання інформації.

Таким чином, прийоми вивідування можуть бути досить різноманітними: від прямої постановки запитань до натяків, але вони завжди повинні виглядати природними у контексті загальної розмови і не потребувати значних інтелектуальних зусиль (в іншому випадку з великою ймовірністю "включиться" свідомий контроль за перебігом бесіди). Основне – глибше втягнути співрозмовника в детальне обговорення суті справи, і тоді він може мимовільно повідомити оперативно значущу інформацію.

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!!!