

УДК 159.922.6:343.98

DOI <https://doi.org/10.51989/NUL.2025.5.15>

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВЕРБАЛЬНОЇ І НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ОПЕРАТИВНО-РОЗШУКОВІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Грачук Вадим Сергійович,

orcid.org/0009-0002-1696-2485

доктор філософії у галузі право,
старший викладач кафедри кримінального правосуддя
та правоохоронної діяльності
Волинського національного університету імені Лесі Українки
поліграфолог, психолог



Чупринський Борис Олександрович,

orcid.org/0000-0001-8015-9908

кандидат юридичних наук,
доцент кафедри кримінального правосуддя та правоохоронної діяльності
Волинського національного університету імені Лесі Українки



Карпінська Наталія Володимирівна,

orcid.org/0000-0001-9658-3623

доктор юридичних наук, професор,
професор кафедри кримінального правосуддя
та правоохоронної діяльності
Волинського національного університету імені Лесі Українки
психолог, медіатор



У сучасних умовах ускладнення оперативно-розшукової діяльності, зростання соціальної напруги та інформаційного навантаження на працівників правоохоронних органів комунікативна взаємодія набуває особливого значення. Вербальна та невербальна комунікація виступають не лише засобами передачі інформації, але й ключовими інструментами впливу, психологічної діагностики та формування довіри між учасниками правових відносин. У зв'язку з цим виникає необхідність у ґрунтовному вивченні психологічних аспектів комунікації в діяльності співробітників оперативних підрозділів. Метою статті є виявлення психологічних особливостей вербальної і невербальної комунікації у правоохоронному середовищі, визначення чинників, що впливають на ефективність міжособистісної взаємодії під час проведення оперативно-розшукових заходів, аналіз типових комунікативних помилок та розробка практичних рекомендацій для підвищення психологічної компетентності працівників. У дослідженні використано комплекс загальнонаукових та спеціальних методів: логіко-аналітичний (для опрацювання наукових джерел), системний підхід (для узагальнення чинників комунікативного впливу), психологічне моделювання (для визначення типових помилок і наслідків), а також елементи контент-аналізу та класифікації комунікативних ситуацій в оперативному середовищі. У процесі дослідження було проаналізовано сутність вербального і невербального спілкування в межах правоохоронної діяльності, виявлено ключові індивідуальні та ситуаційні чинники, що впливають на якість міжособистісної взаємодії, охарактеризовано психологічну значущість невербальних сигналів у процесі оцінки достовірності інформації. Встановлено типові помилки в комунікативній поведінці працівників оперативних підрозділів та визначено їх негативні психологічні наслідки. Запропоновано структуровані практичні рекомендації щодо формування психологічної грамотності правоохоронців, які охоплюють теоретичну підготовку, тренінгові програми, розвиток навичок активного слухання, саморегуляції та комунікативної рефлексії. У статті обґрунтовано тезу про те, що психологічно грамотна комунікація є критичним чинником успішної оперативно-розшукової

діяльності. Розуміння психологічної природи вербальних і невербальних проявів, здатність оперативника адаптувати власну поведінку до ситуаційного контексту та уникати типових комунікативних помилок – це важливі умови ефективної професійної взаємодії.

Ключові слова: оперативно-розшукова діяльність, психологічна взаємодія, психологічна підготовка, правоохоронна діяльність, міжособистісна взаємодія, конфлікти, психоемоційний стан, професійна комунікація, комунікативні помилки.

Grachuk Vadym, Chuprynskyi Borys, Karpinska Nataliia. Psychological aspects of verbal and nonverbal communication in operational and investigative activity

In modern conditions of complication of operational and search activities, growth of social tension and information load on law enforcement officers, communicative interaction acquires special importance. Verbal and non-verbal communication are not only means of transmitting information, but also key tools of influence, psychological diagnostics and formation of trust between participants in legal relations. In this regard, there is a need for a thorough study of the psychological aspects of communication in the activities of employees of operational units. The purpose of the article was to identify the psychological features of verbal and non-verbal communication in the law enforcement environment, determine the factors that affect the effectiveness of interpersonal interaction during operational-search activities, analyze typical communicative errors, and develop practical recommendations for improving the psychological competence of employees. Methods. The study used a complex of general scientific and special methods: logical-analytical (for processing scientific sources), a systematic approach (for generalizing factors of communicative influence), psychological modeling (for identifying typical errors and consequences), as well as elements of content analysis and classification of communicative situations in the operational environment. Results. In the process of the study, the essence of verbal and non-verbal communication within the framework of law enforcement activities was analyzed, key individual and situational factors that affect the quality of interpersonal interaction were identified, and the psychological significance of non-verbal signals in the process of assessing the reliability of information was characterized. Typical errors in the communicative behavior of employees of operational units are identified and their negative psychological consequences are determined. Structured practical recommendations are proposed for the formation of psychological literacy of law enforcement officers, which include theoretical training, training programs, development of active listening skills, self-regulation and communicative reflection. Psychologically competent communication is a critical factor in successful operational and investigative activities. Understanding the psychological nature of verbal and non-verbal manifestations, the ability of an operative to adapt his own behavior to the situational context and avoid typical communicative errors are important conditions for effective professional interaction.

Key words: operational and investigative activity, psychological interaction, psychological training, law enforcement activity, interpersonal interaction, conflicts, psycho-emotional state, professional communication, communicative errors.

Постановка проблеми. Оперативно-розшукова діяльність як ключовий інструмент забезпечення національної безпеки, громадського порядку та протидії злочинності вимагає від працівників правоохоронних органів не лише високого рівня професійної підготовки, а й глибокого розуміння психологічних механізмів міжособистісної взаємодії. Успішне встановлення контакту з об'єктами оперативного інтересу, інформаторами, свідками або підозрюваними значною мірою залежить від здатності оперативного працівника ефективно застосовувати як вербальні, так і невербальні засоби комунікації. При цьому особливого значення набувають

психологічні аспекти такої комунікації, адже мова тіла, інтонація, паузи, жести, мікровирази та інші невербальні сигнали можуть не лише підсилити чи спростувати зміст вербального повідомлення, але й слугувати джерелом прихованої інформації.

Проте у чинній практиці оперативно-розшукової діяльності часто спостерігається недооцінка ролі психологічної складової комунікації, що може призводити до помилок у сприйнятті, інтерпретації поведінки особи, втрати довіри або порушення тактичного балансу під час проведення оперативно-розшукової діяльності (далі – ОРД). Незважаючи на наявність

наукових праць, присвячених комунікативній компетентності правоохоронців, залишається недостатньо опрацьованим саме питання інтеграції психологічних знань про вербальну і невербальну комунікацію в контексті завдань оперативно-розшукової діяльності. Відсутність чітких алгоритмів, практичних моделей та стандартів застосування психологічного аналізу комунікативної поведінки ускладнює ефективну підготовку та діяльність співробітників оперативних підрозділів.

Таким чином, постає необхідність ґрунтовного наукового осмислення психологічних аспектів вербальної і невербальної комунікації саме в контексті оперативно-розшукової діяльності, що дозволить підвищити ефективність комунікативної взаємодії, удосконалити професійну підготовку правоохоронців та запровадити інноваційні підходи до забезпечення оперативної безпеки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивчення психологічних механізмів комунікації в оперативно-розшуковій діяльності поступово набуває міждисциплінарного характеру, що зумовлює необхідність поєднання правових, психологічних та кримінологічних підходів у дослідженні. Зокрема, значну увагу приділяють профайлінгу як інструменту оперативної діагностики, що охоплює як вербальні, так і невербальні прояви поведінки. У цьому контексті особливе значення має аналіз міжособистісної взаємодії, яка відбувається в умовах підвищеного ризику, соціального тиску або правової конфронтації.

У ряді вітчизняних праць, присвячених аналізу можливостей профайлінгу, акцентовано на важливості оцінки психоемоційного стану особи за сукупністю її зовнішніх поведінкових проявів. Дослідники підкреслюють, що виявлення прихованих емоцій, ознак дезадаптації або внутрішньої суперечності дозволяє оперативно приймати рішення щодо подальшої тактики взаємодії. У цьому контексті особливої уваги заслуговує підхід, запропонований Ю. І. Дмитриком та О. В. Кондратюком [1], які розглядають профайлінг не як суто технічну методику, а як комплексну модель роботи з інформацією про особу, що включає

аналіз комунікативної поведінки у поєднанні з обставинами її діяльності. Схожої позиції дотримуються й В. Г. Телійчук та С. С. Зінченко [2], які наголошують на потребі в інтеграції профайлової діагностики у систему оперативного реагування кримінальної поліції, при цьому особливо підкреслюється необхідність адаптації методик до реалій національного контексту та функціонального навантаження підрозділів.

У той же час у зарубіжній літературі наявна тенденція до критичного перегляду традиційних уявлень щодо достовірності невербальних сигналів. Так, А. Рейвер та ін. (A. Raver et al.) [3] у межах емпіричного дослідження доводять, що візуальні прояви у поведінці свідків не мають достовірного кореляційного зв'язку з істинністю наданих свідчень, що ставить під сумнів ефективність виключно інтуїтивного оцінювання поведінки з боку правоохоронців. Аналогічну думку висловлюють В. Дено та ін. (V. Denault et al.) [4], які за результатами аналізу судової практики вказують на суб'єктивізм суддів у трактуванні невербальних проявів свідків, що ускладнює об'єктивну верифікацію сказаного. Водночас, як показують дослідження Дж. Чалмерс та ін. (J. Chalmers et al.) [5], присяжні часто схильні надавати значну вагу саме зовнішній поведінці особи, що створює ризик упереджених рішень.

У національному науковому дискурсі також простежується спроба адаптації зарубіжних підходів до вітчизняної правоохоронної практики. Зокрема, у роботі М. В. Дідковської-Бідюк [6] обґрунтовується доцільність використання профайлових елементів як методу раннього виявлення потенційно небезпечних осіб, а також пропонується диференційований підхід до оцінювання вербально-поведінкових характеристик залежно від типу особистості. Проте у більшості праць наголошується на нестачі емпіричних інструментів, які дозволили б забезпечити валідність і надійність результатів оцінки в реальному часі.

Отже, узагальнення наукових підходів засвідчує наявність певного дисбалансу між теоретичними уявленнями про ефективність комунікативної взаємодії

та практичною апробацією відповідних методик у межах оперативно-розшукової діяльності. У цьому контексті актуальною є необхідність подальшої розробки комплексної системи психологічної оцінки комунікативних чинників із урахуванням національних особливостей, рівня підготовки персоналу та потреб безпеки.

Метою статті є дослідження психологічних аспектів вербальної та невербальної комунікації в оперативно-розшуковій діяльності, визначення їх значення для ефективної взаємодії працівників правоохоронних органів із об'єктами оперативного інтересу, а також обґрунтування практичних рекомендацій щодо вдосконалення комунікативної компетентності оперативного персоналу.

Для досягнення мети дослідження необхідним є виконання таких завдань як:

- аналіз сутності та психологічних особливостей вербальної і невербальної комунікації в контексті правоохоронної діяльності;
- визначення ключових чинників, що впливають на ефективність міжособистісної взаємодії під час проведення оперативно-розшукових заходів;
- дослідження роль невербальних сигналів у процесі отримання оперативної інформації та оцінки достовірності повідомлень;
- окреслення типових помилок у комунікативній поведінці оперативних працівників та їх психологічні наслідки.

Виклад основного матеріалу.

У правоохоронній діяльності комунікація відіграє ключову роль, оскільки без ефективної міжособистісної взаємодії неможливо забезпечити результативне виконання завдань оперативно-розшукової діяльності, досудового розслідування чи забезпечення громадського порядку. Вербальна і невербальна комунікація як базові форми передачі інформації є не лише засобами донесення змісту, а й важливими інструментами впливу, психологічної діагностики та встановлення довіри між суб'єктами правової взаємодії [7, с. 1380]. У контексті правоохоронної діяльності ці форми комунікації набувають специфічного психологічного змісту, оскільки відбуваються в умовах

підвищеної соціальної напруги, асиметрії ролей, часто конфліктного чи ризикованого середовища.

З огляду на викладене, доцільно здійснити порівняльний аналіз вербальної і невербальної комунікації з урахуванням їх психологічних особливостей у межах правоохоронної діяльності. Це дозволяє чітко окреслити їх функціональне навантаження, специфіку застосування в оперативно-розшуковому середовищі, а також визначити ті навички, які є критично важливими для ефективної взаємодії працівників правоохоронних органів. Узагальнені результати представлено в таблиці 1.

Сутність вербальної комунікації полягає у використанні мовних засобів для передачі інформації, формування повідомлень та управління поведінкою співрозмовника. Для правоохоронців вербальна комунікація є не лише засобом повідомлення, а й тактичним інструментом: постановка запитань, формулювання інструкцій, демонстрація професійної впевненості або, навпаки, емпатії – усе це формує очікувану поведінку об'єкта оперативного інтересу. У психологічному аспекті ефективна вербальна комунікація передбачає володіння навичками активного слухання, гнучкість у побудові діалогу, здатність підлаштовуватись під емоційний стан співрозмовника, уникати конфліктогенів, а також контролювати власні мовні реакції відповідно до комунікативної ситуації [8].

Невербальна комунікація, яка охоплює жести, міміку, позу, інтонацію, погляд, дистанцію, тембр голосу, має не менше, а іноді й більше значення у правозастосовчій практиці. Згідно з даними психології спілкування, значна частина інформації у міжособистісній взаємодії передається саме невербальним шляхом. У правоохоронному контексті ці сигнали виконують як діагностичну, так і регулятивну функцію. Вони можуть свідчити про емоційний стан особи, приховування інформації, страх, агресію чи нещирість, що особливо важливо під час допитів, опитувань, візуального спостереження чи дій у рамках ОРЗ. Крім того, невербальні елементи є важливими в процесі виявлення мікровиразів – короточасних

Таблиця 1

**Психологічні особливості вербальної і невербальної комунікації
в контексті правоохоронної діяльності**

Критерій	Вербальна комунікація	Невербальна комунікація
Сутність	Передача інформації за допомогою мовлення (усного або писемного)	Передача інформації через жести, міміку, інтонацію, позу, погляд, дистанцію
Основні засоби	Слова, фрази, речення, інтонація, темп мовлення	Жести, міміка, рухи тіла, мікроекспresi, голос (тон, тембр), зоровий контакт
Психологічне значення	Виявлення намірів, переконання, вплив через логіку та аргументи	Відображення емоційного стану, виявлення неусвідомлених реакцій, сигналів брехні
Роль у комунікації ОРД	Формування довіри, постановка запитань, управління розмовою	Діагностика психоемоційного стану, ідентифікація ризиків, виявлення нещирості
Психологічні навички, що необхідні	Активне слухання, мовна гнучкість, контроль вербальних стимулів	Спостережливість, емоційна чутливість, здатність до інтерпретації невербальних сигналів
Значення для оперативної практики	Побудова ефективного діалогу, здобуття інформації, тактичний вплив	Оцінка достовірності свідчень, виявлення прихованих емоцій, формування оперативних гіпотез
Залежність від контексту	Може бути контрольованою і адаптованою до ситуації	Часто відображає підсвідоме, менш контрольована, сильніше пов'язана з емоційним станом

Джерело: власна розробка авторів

емоційних реакцій, які важко контролювати свідомо, однак які можуть бути індикаторами неправдивості або внутрішнього конфлікту.

Психологічна складність оперативно-розшукової комунікації полягає в тому, що співробітник змушений одночасно виконувати кілька функцій: аналітичну, тактичну, емоційно-регулятивну, мотиваційну тощо. Це вимагає високого рівня саморегуляції, уважності до реакцій співрозмовника, вміння адаптувати власну комунікативну поведінку відповідно до змін ситуації. Водночас ефективне спілкування передбачає вміння оперативного працівника розпізнавати не лише свідомі, а й підсвідомі прояви комунікативних сигналів, що стає можливим лише за умови наявності професійно сформованої психологічної чутливості та практичного досвіду.

Крім того, правоохоронці мають зважати на культурні, соціальні та індивідуальні особливості комунікативної поведінки. Однакові невербальні прояви можуть мати різні інтерпретації залежно від походження особи, її емоційного темпераменту або психоемоційного стану в момент взаємодії. Тому важливо не лише знати типові моделі комунікатив-

ної поведінки, але й вміти проводити індивідуальний психологічний аналіз в реальному часі [9, с. 649]. З цією метою доцільним є впровадження спеціалізованої підготовки співробітників, яка включає як теоретичне ознайомлення з психологією комунікації, так і моделювання ситуацій, що максимально наближені до умов ОРД.

У зв'язку з цим, критично важливим є не лише загальне розуміння природи комунікації, але й виявлення комплексу чинників, що безпосередньо впливають на ефективність міжособистісної взаємодії у процесі здійснення оперативно-розшукових заходів. Оперативна комунікація, яка здійснюється в специфічних умовах психологічного тиску, браку часу, непередбачуваності поведінки об'єкта та часто прихованих намірів співрозмовника, вимагає не лише загальної комунікативної культури, але й глибокого розуміння психологічних детермінант успішної взаємодії.

Першим і одним із базових чинників виступає індивідуально-психологічна характеристика об'єкта впливу, що включає його темперамент, рівень соціальної адаптованості, особистісну тривожність, емоційний контроль, а також попере-

дній досвід взаємодії з представниками правоохоронної системи. Визначення домінантних особистісних рис дозволяє оперативному працівникові адаптувати комунікативну стратегію до особливостей конкретної особи, обираючи оптимальний рівень тиску, переконання або емпатійної підтримки. Наприклад, з особами із високим рівнем опозиційності доцільно використовувати більш м'які вербальні конструкції та уникати прямого тиску, тоді як з емоційно нестабільними особами необхідна підвищена чутливість до невербальних реакцій.

Другим вагомим чинником є професійна комунікативна компетентність правоохоронця, яка включає рівень його мовленнєвої культури, знання тактичної психології, навички активного слухання, вміння будувати запитання, контролювати темп і логіку розмови, а також адаптувати невербальні прояви до ситуації. Крім того, важливою є здатність до саморегуляції, що дозволяє уникати емоційного збудження або агресії у стресових умовах спілкування [10]. Оперативник, який демонструє впевненість, послідовність і контроль над своїм емоційним фоном, як правило, формує в співрозмовника враження авторитетності, чим зміцнює власну позицію в комунікативній взаємодії.

Наступним чинником виступає ситуаційний контекст взаємодії, до якого належать місце, час, обставини контакту, рівень небезпеки, ступінь публічності, а також наявність або відсутність сторонніх осіб. Контакт, що відбувається в умовах публічного простору або під спостереженням інших осіб, може знижувати ефективність впливу через потребу об'єкта зберігати «маску» або соціальну роль. Натомість в індивідуалізованому, контрольованому середовищі створюються передумови для зменшення психологічного опору та формування атмосфери відносної довіри.

Окреме значення має тип і структура комунікативної мети. Якщо завданням є побудова довготривалого контакту з інформатором, необхідна стратегія, що базується на співпраці, емоційній підтримці, конфіденційності. У випадках, коли комунікація має тимчасовий

характер і спрямована на оперативне здобуття інформації, переважає тактика активного впливу із застосуванням технік психологічного пресингу, мовного стимулювання або створення ситуативної напруги. Таким чином, тип мети обумовлює набір засобів, що застосовуються під час комунікації.

Ще одним чинником є культурні та соціальні характеристики об'єкта, які визначають рівень прийнятності тих чи інших способів впливу. Наприклад, реакція на жести, інтонації або фізичну дистанцію в межах комунікації суттєво різниться залежно від етнічного походження, релігійної приналежності або соціального статусу особи. Неврахування цих особливостей може призвести до порушення контакту, конфлікту або відмови від співпраці.

Серед додаткових, але не менш важливих чинників варто виокремити психоемоційний стан суб'єктів комунікації в момент взаємодії (втома, стрес, страх, агресія), тип логіки мислення об'єкта (емоційно-інтуїтивна чи аналітично-раціональна), а також наявність попередньої інформації про особу, яка може бути використана як база для персоналізованого впливу.

Таким чином, ефективність комунікативного впливу значною мірою залежить не лише від зовнішніх і внутрішніх чинників взаємодії, але й від уміння оперативного працівника уникати помилок, які можуть знизити довіру, викликати опір або повністю зруйнувати комунікативний контакт. Саме тому доцільним є окреслення найбільш поширених помилок у комунікативній поведінці працівників правоохоронних органів, а також аналіз їхніх психологічних наслідків для сторін взаємодії та загальної результативності оперативно-розшукової діяльності.

Однією з найпоширеніших помилок є ігнорування емоційного стану співрозмовника або неврахування його психологічної вразливості. Оперативники, які демонструють байдужість, жорсткість або надмірну формалізацію спілкування, можуть викликати психологічне замикання об'єкта, активізацію його захисних механізмів або навіть агресивну відповідь [11]. Нерідко це призводить до зриву

комунікативного процесу, посилення опору та неможливості досягти тактичних завдань.

Другою типовою помилкою виступає надмірне домінування у розмові, що проявляється у використанні авторитарного тону, перериванні співрозмовника, нехтуванні його думками або нав'язуванні єдино правильної позиції. Така стратегія може викликати відчуття приниження, знецінення або спровокувати конфлікт, що унеможливує побудову ефективного контакту. З психологічної точки зору, комунікація в умовах асиметрії повинна ґрунтуватися не на тиску, а на професійному балансі між контролем і гнучкістю.

Не менш суттєвою є відсутність навичок активного слухання, яка виражається у недоречних паузах, поверхневій реакції на репліки співрозмовника, відсутності уточнюючих запитань або невмотивованій зміні теми. Це створює враження формального підходу, знижує відчуття значущості об'єкта в комунікації та провокує втрату інтересу до діалогу. Активне слухання натомість дозволяє демонструвати увагу, створювати ефект психологічної залученості та стимулювати відкритість.

Серйозною помилкою в оперативному середовищі є також некоректна інтерпретація невербальних сигналів або повне їх ігнорування. Неправильно прочитані мікровирази, неусвідомлені рухи, зміни в інтонації чи позі можуть стати причиною хибного психологічного діагнозу, що, своєю чергою, призведе до помилкових висновків та невірно обраної тактики впливу. У результаті може бути втрачено ініціативу у спілкуванні або навіть викрито оперативний інтерес правоохоронця.

До інших поширених комунікативних помилок належить використання емоційно забарвленої, зневажливої або двозначної лексики, що може бути сприйнята як провокація або спроба маніпуляції. Особливо небезпечними є фрази, що містять оцінні судження, сарказм або натяки на вину, коли об'єкт ще не демонструє готовності до відвертості [12, с. 8]. Такі висловлювання формують недовіру, спричиняють емоційне напруження та посилюють бар'єри спілкування.

Психологічні наслідки зазначених помилок можуть бути як миттєвими (припинення діалогу, ескалація конфлікту, вербальна або фізична агресія), так і відтермінованими (формування негативного ставлення до правоохоронців, відмова від подальшої співпраці, спотворене сприйняття мети взаємодії). Крім того, для самого оперативного працівника такі помилки можуть мати демотивуючий ефект, спричинити професійне вигорання, втрату впевненості у власних комунікативних можливостях та емоційне виснаження.

З огляду на складність та психологічну насиченість комунікативної взаємодії у сфері оперативно-розшукової діяльності, формування психологічної грамотності правоохоронців має відбуватися як на етапі базової професійної підготовки, так і в межах систематичного підвищення кваліфікації. Психологічна грамотність у цьому контексті розглядається як здатність оперативного працівника розуміти внутрішні психічні процеси, розпізнавати вербальні та невербальні сигнали, обирати адекватну стратегію поведінки у складних комунікативних ситуаціях, а також ефективно управляти власним психоемоційним станом. Доцільним є впровадження системного підходу до розвитку відповідних компетенцій через поєднання теоретичних знань, практичних навичок і рефлексивного аналізу. Нижче подано таблицю 2, яка містить комплекс рекомендацій, згрупованих за ключовими напрямками психологічної грамотності.

Запровадження зазначених підходів дозволяє не лише підвищити ефективність комунікативної взаємодії в межах ОРД, але й сприяє професійному зростанню працівників, зниженню психологічного навантаження та формуванню позитивного іміджу правоохоронної системи. Психологічна грамотність має розглядатися як обов'язковий компонент компетентності оперативника нарівні з правовими та тактичними знаннями.

Висновки. В процесі дослідження проаналізовано сутність вербальної і невербальної комунікації в контексті оперативно-розшукової діяльності, а також розкрито їх психологічні особливості як

Таблиця 2

Практичні рекомендації щодо розвитку психологічної грамотності у комунікативній діяльності оперативного персоналу

Напрямок підготовки	Зміст рекомендації	Очікуваний результат
Теоретична підготовка	Вивчення основ психології спілкування, тактичної психології, конфліктології, невербальних засобів комунікації	Формування базового уявлення про психологічні механізми взаємодії в оперативних умовах
Практичні тренінги	Проведення ситуаційних рольових ігор, моделювання конфліктних та маніпулятивних сценаріїв	Розвиток навичок адаптивної поведінки, вміння швидко приймати рішення в реальному часі
Навички активного слухання	Вправи на перефразування, уточнення, емпатійне слухання	Підвищення рівня довіри з боку співрозмовника, зменшення опору в комунікації
Аналіз невербальної поведінки	Навчання розпізнаванню мікровиразів, жестів, поз, інтонацій, технік «читання» тілесних сигналів	Поліпшення діагностики психоемоційного стану, виявлення неправдивості або замовчуваної інформації
Саморегуляція та контроль емоцій	Опанування технік дихальної релаксації, когнітивної переоцінки, роботи з тривогою	Підвищення стресостійкості, запобігання емоційним зривам і помилкам у спілкуванні
Комунікативна рефлексія	Аналіз власних комунікативних стратегій, фіксація помилок і успішних практик у щоденнику рефлексії	Поглиблення усвідомленості комунікативної поведінки, покращення індивідуального стилю спілкування
Етичні стандарти взаємодії	Ознайомлення з принципами професійної етики, недопущення маніпуляцій та принижень	Формування довіри до правоохоронної системи, профілактика професійного вигорання
Крос-культурна чутливість	Вивчення культурних відмінностей у комунікації, тренінги на толерантність	Запобігання конфліктам на міжетнічному або релігійному ґрунті, збереження комунікативного контакту

Джерело: власна розробка авторів

основних механізмів міжособистісної взаємодії у правоохоронному середовищі. Установлено, що ефективна комунікація не лише забезпечує результативний обмін інформацією, а й виступає інструментом психологічного впливу, виявлення емоційного стану, побудови довіри та зниження рівня опору з боку об'єкта оперативного інтересу.

Визначено комплекс чинників, які істотно впливають на якість комунікативної взаємодії, зокрема: індивідуально-психологічні особливості суб'єктів спілкування, професійна компетентність оперативного працівника, ситуаційний контекст, логіка мислення співрозмовника, культурні та соціальні аспекти. Особливу роль у цьому процесі відіграє здатність оперативника до адаптивної поведінки, емпатії, саморегуляції та вміння вчасно інтерпретувати як вербальні, так і невербальні сигнали.

Окреслено типові помилки в комунікативній поведінці працівників оператив-

них підрозділів, серед яких: ігнорування емоційного стану співрозмовника, надмірне домінування, відсутність навичок активного слухання, некоректна інтерпретація невербальних сигналів, використання оцінної або агресивної лексики. Психологічними наслідками таких помилок можуть стати втрата довіри, посилення опору, емоційне замикання об'єкта, а також зниження загальної ефективності оперативної взаємодії.

У підсумку підкреслено важливість формування високого рівня психологічної грамотності у співробітників оперативних підрозділів як передумови підвищення ефективності комунікації та досягнення тактичних завдань у межах оперативно-розшукової діяльності. Запропоновані практичні рекомендації можуть бути використані для удосконалення професійної підготовки кадрів та запобігання комунікативним помилкам у роботі з різними категоріями осіб.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Дмитрик Ю. І., Кондратюк О. В. Профайлінг у діяльності оперативних підрозділів. *Соціально-правові студії*. 2021. Вип. 3(13). С. 95–100. URL: https://sjs-journal.com.ua/web/uploads/pdf/S&LS_2021_Vol.%204,%20No.%203_95-100.pdf (дата звернення: 14.07.2025).
2. Chalmers J., Leverick F., Munro, V. E. Handle with care: Jury deliberation and demeanour-based assessments of witness credibility. *Int. J. Evid. Proof*. 2022. Vol.26(4), p. 381–406. DOI: <https://doi.org/10.1177/13657127221120955>
3. Телійчук В. Г., Зінченко С. С. Щодо застосування профайлінгу в оперативно-розшуковій діяльності підрозділами кримінальної поліції Національної поліції України. *Юридичний бюлетень*. 2020. Вип. 12. С.184–193. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ub_2020_12_27 (дата звернення: 14.07.2025).
4. Raver A., Lindholm T., Alm C. Non-verbal cues in eyewitness testimonies do not predict accuracy or credibility assessments. *Scientific Reports*. 2025. Vol. 15, p. 5265. DOI: <https://doi.org/10.1038/s41598-025-89825-0>
5. Дідковська-Бідюк М. В. Профайлінг як метод профілактики протиправних дій. *Юридична психологія*. 2017. Вип. 2. С. 165–175. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/urpp_2017_2_17 (дата звернення: 14.07.2025).
6. Denault V., Leclerc C., Talwar V. The use of nonverbal communication when assessing witness credibility: a view from the bench. *Psychiatry Psychol. Law*. 2024. Vol. 31(1), p. 97–120. DOI: <https://doi.org/10.1080/13218719.2023.2175068>
7. Patterson M. L., Fridlund A. J., Crivelli C. Four misconceptions about nonverbal communication. *Perspect. Psychol. Sci*. 2023. Vol. 18(6), p. 1388–1411. DOI: <https://doi.org/10.1177/17456916221148142>
8. Гаман І. Сучасний стан наукових розвідок психологічного портретування (профайлінгу) як психодіагностичного інструментарію. *Юридична психологія*. 2023. Вип. 32(1). DOI: <https://doi.org/10.33270/03233201.93>
9. Luke T. J. Lessons from Pinocchio: Cues to deception may be highly exaggerated. *Perspect. Psychol. Sci*. 2019. Vol. 14(4), p. 646–671. DOI: <https://doi.org/10.1177/1745691619838258>
10. Raver A., Lindholm T., Gustafsson P. U., Alm C. Memory accuracy, suggestibility and credibility in investigative interviews with native and non-native eyewitnesses. *Front. Psychol*. 2023. Vol. 14, p. 1240822. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1240822>
11. Gustafsson P. U., Lindholm T., Jönsson, F. U. Eyewitness accuracy and retrieval effort: Effects of time and repetition. *PLoS One*. 2022. Vol. 17(9), p. e0273455. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0273455>
12. Fauville G., Queiroz A., Luo M., Hancock J. Bailenson J. N. Impression formation from video conference screenshots: The role of gaze, camera distance, and angle. *Technol. Mind Behav*. 2022. Vol. 3(1), p. 1–11. DOI: <https://doi.org/10.1037/tmb0000055>

Стаття надійшла у редакцію: 02.10.2025

Стаття прийнята: 21.10.2025

Опубліковано: 15.12.2025

