

КОМУНІКАТИВНА СКЛАДОВА ОСОБИСТІСНОЇ БЕЗПЕКИ СПІВРОБІТНИКІВ СБ УКРАЇНИ

Постановка проблеми. В умовах виконання завдань, які характеризуються підвищеним рівнем стресу та ризику, існує безліч ситуацій, котрі можна вважати загрозливими як для життя і фізичного здоров'я співробітників, так і для їх особистісної цілісності, інтегрованості та стабільності. Мова про особистісну безпеку співробітників.

В екстремальних умовах оперативно-службової діяльності потреба в безпеці є рівноцінним пріоритетом разом із результатами діяльності, оскільки установка на виживання і збереження фізичного і психічного здоров'я забезпечує успішне виконання професійних завдань.

Основна «вага» оперативної та управлінської роботи здійснюється в системі «людина-людина», тому вкрай актуальним є питання щодо забезпечення співробітниками власної комунікативної безпеки, що передбачає збереження таємниці, захист від маніпулювання та прихованого впливу, латентного конфлікту тощо.

Професійне спілкування правоохоронця є одним із найважливіших засобів, завдяки якому він вирішує низку службових завдань. Йому постійно доводиться вступати в контакти з різними посадовими особами, керівниками місцевих органів влади, з представниками підприємств, установ, простими громадянами. Спілкування з багатьма із них певною мірою опосередковано впливає на прийняття рішень організаційного, процесуального і непроцесуального характеру.

Професійне спілкування оперативного співробітника та слідчого СБУ – це не тільки процесуальні його форми (допит, очна ставка тощо), але і непроцесуальні, які ґрунтуються на прийнятих у суспільстві правилах мовленнєвої поведінки, усталених нормах етикету, формах звертання тощо. Непроцесуальні форми професійного спілкування оперативного співробітника є дуже розповсюдженими і зумовлені не тільки знанням законів і відомчих нормативних актів, але і наявністю комунікативних здібностей, знань, вмінь та навичок. Такі знання, вміння та навички забезпечують психологічний контакт з особою і, з урахуванням індивідуально-психологічних властивостей, здійснюють психологічний вплив на особистість в контексті певних обставин, які мають оперативне значення тощо.

Тому роль різних форм спілкування у професійній діяльності співробітника СБ України буває настільки великою, що воно (спілкування) в певних випадках є визначальним і виконує основну, провідну службову функцію.

Це актуалізує необхідність аналізу проблеми комунікативної безпеки та її забезпечення як під час виконання службових завдань, так і в процесі проведення дозвілля.

Наведені факти спонукають до психологічного аналізу проблеми комунікативної безпеки співробітників СБ України, що дозволить визначити практичні шляхи психологічної підготовки співробітника СБ України по її забезпеченню.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемі психологічної та особистісної безпеки співробітників СБ України, незважаючи на зростання кількості загроз, небезпек і ризиків в оперативно-службовій діяльності, приділяється недостатньо уваги. Існують публікації з суміжних напрямів досліджень проблем психічної та соціально-психологічної реабілітації, психічного здоров'я інформаційно-психологічних впливів, психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності (ОСД), комунікативної безпеки тощо [1; 6; 7].

Однак слід зазначити, що публікацій з питань особистісної безпеки співробітників та особливо її комунікативної складової, як предмета вивчення циклу психологічних галузей, зустрічається вкрай мало. У зв'язку з чим теоретичний та прикладний психологічний аналіз комунікативної складової особистісної безпеки співробітників є, на нашу думку, одним із

найважливіших завдань сучасної професійно-прикладної психології оперативно-службової діяльності.

Метою статті є аналіз та опис концептуальних та прикладних аспектів проблеми комунікативної безпеки як складової особистісної безпеки співробітників СБ України, розгляд актуальних, реальних і ймовірних комунікативних ризиків та небезпек в професійній діяльності та особистому житті.

Погляди автора статті ґрунтуються на авторських розробках проблем психологічного забезпечення ОСД в екстремальних ситуаціях та особистісної безпеки співробітників СБ України [3; 4].

Виклад основного матеріалу. *Поняття «особистісна безпека» та «комунікативна безпека».* Поняття «особистісна безпека» вперше було нами експліковано в навчальному посібнику [3] та розглядається в широкому сенсі як стан повного фізичного, соціального й психічного благополуччя, який зумовлюється як внутрішніми (психологічними), так і зовнішніми (соціальними) чинниками. Важливими критеріями особистісної безпеки закономірно розглядати як відсутність небезпек, так і потенційну можливість уникання таких небезпек.

Ми розглядаємо особистісну безпеку як ієрархічне структурне утворення, яке пов'язане із захистом від загрозливих явних та прихованих зовнішніх і внутрішніх впливів, які проявляються на різних рівнях: біологічному, психодинамічному, характерологічному, комунікативному, емоційно-вольовому, підсвідомому, соціально-психологічному тощо.

Відповідно, види особистісної безпеки доцільно виокремлювати не лише за критерієм джерела впливу небезпеки, але й за «мішенню» впливу. Отже, можна виокремити наступні види особистісної безпеки: когнітивна (інформаційно-психологічна) безпека, емоційно-вольова безпека, соціально-психологічна безпека, психофізіологічна безпека, особиста безпека. Тут увага акцентована саме на суто психологічних аспектах, незважаючи на те, що окремі складові можуть мати й міждисциплінарний контекст.

Запропонована класифікація може бути основою для вирішення практичних завдань формування у співробітників СБ України таких якостей: знань, вмінь та навичок, які допоможуть йому самому справлятися з загрозами і небезпеками життя і діяльності, надійно виконувати власні професійні функції та зберігати індивідуальну та колективну безпеку.

Комунікативну безпечну поведінку закономірно розглядати як таку, що сприяє виявленню, вивченню, попередженню, ослабленню, усуненню, ліквідації, відбиттю комунікативних та інформаційно-психологічних небезпек і загроз, які можуть завдати серйозної шкоди психологічній цілісності людини, її психофізіологічному стану, здоров'ю, життю, майну, поведінці тощо.

Комунікативна безпека особистості вкрай важлива для співробітника СБ України, оскільки він вступає в контакти з різними громадянами (в тому числі особами із злочинного середовища) для виконання своїх повноважень, де важливо отримати інформацію, зберегти таємницю, не потрапити під маніпулятивний вплив, психологічно грамотно вийти із загрозливої комунікативної ситуації, яка може бути пов'язана з проявами агресії тощо.

Джерела комунікативних ризиків в оперативно-службовій діяльності можуть бути явними (відкритий конфлікт, явний деструктивний вплив, загроза кримінальної агресії тощо), неявними й прихованими (латентний конфлікт, прихований маніпулятивний вплив, прояви прихованої вербальної агресії тощо), які важко виявити або розпізнати.

Отже, поняття «комунікативна безпека», з одного боку, відбиває відсутність деструктивних зовнішніх комунікативних впливів, небезпек, загроз, збитків, а з іншого – є характеристикою особистості, пов'язаною із захистом, саморегуляцією, готовністю до безпечної поведінки в загрозливо-ризикованих комунікативних умовах. Як характеристика

особистості вона завдяки безпечній поведінці відображає захист від поведінкових, майнових, фізичних і психологічних збитків, фізичних або психічних травм.

Комунікативна безпека співробітників СБУ – це комплекс правових, адміністративних, оперативно-розшукових, контррозвідувальних, технічних, профілактичних, психологічних, навчально-виховних та інших заходів. Але ці заходи можуть бути недостатньо ефективними без власної свідомої комунікативно-компетентної поведінки по забезпеченню особистісної та корпоративної безпеки. Насамперед це діяльність із підвищення індивідуального професійно-психологічного рівня діяти професійно грамотно і адекватно в умовах різноманітних комунікативних ризиків оперативно-службової діяльності, це захист від прямих та прихованих деструктивних впливів у процесі безпосереднього та опосередкованого контакту з джерелом впливу.

Оперативно-службова діяльність висуває підвищені вимоги до комунікативних властивостей оперативного співробітника СБ України.

Специфіка професійного спілкування співробітників СБ України має низку важливих особливостей:

1. Неухильне дотримання законності та моральних правил гідності і честі. Співробітник СБУ в процесі встановлення контактів із громадянами може діяти тільки в рамках своїх повноважень, у встановленому законом порядку.

2. Оперативно-розшукова і контррозвідувальна діяльність нерідко пов'язана з використанням примусових заходів і обмеженням прав особистості. У цих випадках спілкування може носити прихований конфліктний характер з підвищеною стресовою напругою й переважанням негативних емоцій.

3. При взаємодії із громадянами з обов'язку служби співробітники нерідко відчують приховану (а іноді й відкрити) неприязнь, протидію, агресію і не мають права відмовитися від подібного спілкування, повинні продовжувати виконувати власні повноваження.

4. Професійне спілкування із громадянами характеризується специфічністю приводів для вступу в контакт і легендуванням. Така специфічність приводів приводить до того, що психічний стан учасників спілкування характеризується такими особливостями, як підвищене напруження й домінування негативних емоцій у зв'язку з високою відповідальністю за результати спілкування.

5. Невід'ємною стороною професійного спілкування з громадянами є певна формалізація подібного спілкування різноманітними нормативно-правовими документами (статутами, інструкціями, наказами, кримінально-процесуальним кодексом тощо). Формалізація може бути жорсткою (спілкування слідчого) і гнучкою (оперативне спілкування).

Співробітник, який не дотримується принципів особистісної безпеки, не може успішно вирішувати професійні завдання. Саме комунікативна складова має вирішальне значення. Вона включає: психологічний захист від маніпуляцій, психологічний захист від обману, психологічний захист в конфліктних ситуаціях, психологічний захист під час спілкування в екстремальних ситуаціях, психологічний захист під час спілкування с «важкими» (токсичними, акцентуованими) особами.

Комунікативна безпека в ситуаціях маніпулятивного впливу. Під маніпуляцією в психології розуміють приховане від адресата спонукання його до зміни відношення до чого-небудь або кого-небудь, прийняття рішень і виконання дій, необхідних для досягнення маніпулятором власних цілей. При цьому важливо, щоб адресат отримав певні комунікативні втрати (наприклад, щодо інформації, рішення на шкоду собі) і вважав ці втрати, рішення й дії своїми власними.

Для забезпечення комунікативної безпеки першочерговим є усвідомлення механізму і особливостей дії маніпуляції. Виділяються такі характеристики маніпулятивного впливу, які відповідають основним ознакам маніпуляції:

1) прихованість та багатовекторність маніпуляції здійснюється за допомогою відволікання або обмеження уваги, зниження критичності мислення, підвищення маніпулятором власного статусу, ізоляції адресата від інших людей тощо;

2) здійснення психологічного тиску. Тут використовуються прийоми: перехоплення ініціативи, введення своєї теми в розмову, скорочення часу на ухвалення рішення, рекламування себе або натяк на широкі зв'язки й можливості, апеляція до присутніх тощо;

3) проникнення в психічну сферу об'єкта маніпуляції відбувається через «ахіллесову п'яту», тобто значимі для нього переживання, недоліки, вади, гордість за власне походження, нетерпимість до певного типу людей, хобі, цікавість, стереотипи тощо;

4) використання особистісних якостей об'єкта вивідування являє собою імітацію процесу ухвалення рішення ним самим. Перший крок – створення (або актуалізація) конкуренції мотивів. Другий крок – зміна спонукальної сили конкуруючих мотивів на користь того мотиву, який потрібний маніпулятору.

Комунікативний захист від маніпулювання включає наступні умови та прийоми: знання щодо маніпуляцій та їх розпізнавання, постійне усвідомлення своїх інтересів, контроль власних емоцій, використання додаткового часу на вивчення ситуації, спокійна відмова від того, що вас не влаштовує, критичний аналіз ситуації, пасивне ігнорування, ухиляння від контакту, пряма заява про наміри маніпулятора, захисна контрманіпуляція, певна непередбачуваність, використання свого комунікативного досвіду.

Отже, знання основних причин та способів маніпулювання, психологічних типів й тактичної та стратегічної лінії поведінки маніпуляторів, способів нейтралізації і захисту від маніпуляцій, дозволяє не тільки розпізнавати маніпуляторів серед оточення, але й передбачати їхні вчинки й тим самим уникати віктимізації.

Комунікативна безпека в ситуаціях обману. Для забезпечення власної безпеки в ситуаціях обману вкрай важливим є вміння оцінити нещирість співрозмовника. Це вміння складається із оцінки вербальної та невербальної поведінки зі знання та практичного застосування вербальних та невербальних індикаторів неправди та дотримання певного комунікативного алгоритму.

Таємниця і неправда лежать в основі злочинної діяльності. Злочинці в процесі готування до злочину намагаються схилити інших людей на свою сторону, завоювати їхню довіру, ретельно маскуючи і ховаючи злочинні наміри і цілі. Будучи притягнутим до відповідальності як підозрюваний чи обвинувачуваний, злочинець часто з метою уникнення покарання, зниження ступеня своєї провини навмисно намагається ввести в оману, використовуючи для цього різні способи брехні. Для цього він спотворює реальні факти. В силу різної мотивації можуть брехати й інші учасники оперативно-службової діяльності.

В оцінці нещирості слід враховувати таку інтегральну комунікативну характеристику як конгруентність-неконгруентність. Конгруентність (латин. *congruens* – розмірний, відповідний) в психології – погодженість вербальної та невербальної інформації, яка передається людиною, а також несуперечність його мови, уявлень, переконань між собою; у більш широкому сенсі, конгруентність – це цілісність, самопогодженість особистості взагалі. Конгруентність або її відсутність у власній поведінці не завжди усвідомлюється людиною, але практично завжди спостерігається в поведінці іншої.

Характеристика конгруентності – неконгруентності, поряд з невербальними та вербальними ознаками нещирості, як правило, є предметом професійного спостереження, коли стає найбільш типова задача оцінити щирість або брехливість людини.

Особистісна безпека в конфліктних ситуаціях. Конфлікт в оперативно-службовій діяльності пов'язаний з особливостями виконуваних завдань, носить форму відкритого або прихованого протиборства і є способом протидії зацікавлених осіб або перешкодою на шляху досягнення цілей контррозвідального процесу.

Основною причиною, що породжує конфліктні ситуації в спілкуванні, є здійснення злочину, вступ злочинця у конфлікт із суспільством та законом, і, відповідно, відкритий або прихований конфлікт з силами і засобами СБУ. Важливим з цього погляду є вміння оперативного співробітника і агента забезпечувати власну комунікативну безпеку в латентних конфліктних відносинах. Іноді ці конфліктні відносини можуть переходити в конфлікт із застосуванням фізичної сили. В професійній діяльності в деяких випадках розв'язання протизаконних конфліктних стосунків передбачено кримінально-процесуальний примус.

Перед співробітниками СБУ завжди стоїть завдання управління конфліктом та забезпечення особистісної безпеки під час конфлікту та після нього. Існують різні шляхи попередження й розв'язання конфліктів, що характерні для різних стадій їх розвитку. Поняття попередження конфлікту відноситься не до самого конфлікту, а до конфліктної ситуації.

Співробітникам досить часто доводиться розв'язувати конфлікти між громадянами шляхом організації переговорного процесу, демонстрації компромісних варіантів, організації співробітництва, показу необхідності або бажаності вчинків однієї зі сторін.

Саме співробітник вирішує – попереджати, розв'язувати конфлікт або створювати умови для конструктивного конфлікту, або конфліктної взаємодії із застосуванням оперативно-розшукових чи контррозвідувальних заходів, або заходів кримінально-процесуального характеру.

Особистісна безпека під час спілкування в екстремальних ситуаціях. Одним з основних видів спілкування в екстремальній ситуації є переговори. І тут комунікативна безпека має першочергове значення. Організація переговорів віч-на-віч є найефективнішим психологічним впливом на супротивника (злочинця). Між учасниками переговорів відносини повинні будуватися на рівних. Співробітник повинен чітко викладати свої думки, контролюючи гучність і тембр голосу, виразність жестів, емоційність мовлення, міміку. Від вмілого застосування тактичних прийомів ведення переговорів, індивідуального підходу залежить їх результат і безпека працівника.

Екстремальна ситуація спілкування висуває певні вимоги до особистісних властивостей, знань і умінь переговорника. Відповідність співробітника цим вимогам є базовою умовою забезпечення особистісної безпеки.

Висновки. Суттєвим моментом забезпечення співробітниками СБ України власної безпеки в повсякденних і службових ситуаціях є формування психологічних установок на успішну та безпечну індивідуальну та колективну діяльність. Зі змістовної сторони ця установка включає в себе усвідомлення можливої небезпеки та переконання в необхідності дотримуватися правил безпеки (когнітивний аспект), оцінювання ситуації як загрозливої чи небезпечної (емоційно-оцінний аспект), спостережливості, обережності і пильності поведінки (вольовий аспект) в небезпечних умовах, оперативну готовність застосовувати заходи самозахисту та самооборони, чи інших адекватних комунікативних реакцій (поведінковий аспект).

Важливим є також усвідомлення та мінімізація співробітниками СБ України ризику під час виконання службових завдань та при їх поводженні в позаслужбовий час.

Отже, психічна діяльність по забезпеченню власної комунікативної безпеки включає вміння прогнозувати можливі небезпеки, розпізнавати реальні загрози, які виходять від ситуацій або конкретної людини, власного стану, групи чи натовпу; швидко заспокоюватися, приймати адекватне рішення щодо авіктимної поведінки, уникати небезпеки; спостерігати та активно діяти при подоланні таких ситуацій.

Список використаних джерел

1. Соціально-психологічна реабілітація співробітників СБ України – учасників АТО : практич. посіб. – Київ : НА СБУ. – 224 с.
2. Ефимова Н. С. Основы психологической безопасности : учеб. пособие / Н. С. Ефимова. – М. : Инфра-М, 2010. – 192 с.
3. Розов В. І. Психологія особистісної безпеки правоохоронців : навч. посіб. / В. І. Розов. – К. : КНТ, 2017. – 130 с.
4. Розов В. І. Комунікативна підготовка співробітників правоохоронних органів : навч. посіб. / В. І. Розов. – К. : ЦУЛ, 2015. – 160 с.
5. Морозов А. М. Основы переговорной деятельности в экстремальных условиях / А. М. Морозов. – К. : НА СБУ, 2000. – 32 с.
6. Почепцов Г. Коммуникативная безопасность в противовес безопасности информационной [Электронный ресурс] / Г. Почепцов. – Режим доступа : <https://hvylya.net/analytics/society/georgiy-roshcheysov-kommunikativnaya-bezopasnost-v-protivoves-bezopasnosti-informatsionnoy.html> (дата звернення: 13.03.2019).
7. Сугестивні технології маніпулятивного впливу : навч. посіб. / В. М. Петрик, М. М. Присяжнюк, Л. Ф. Компанцева [та ін.] ; за заг. ред. Є. Д. Скулиша. – К. : НА СБУ, 2010; 2011. – 248 с.

Рецензенти:
доктор педагогічних наук, доцент
В. Артемов,
кандидат психологічних наук
О. Зарицька

Анотація. Стаття містить результати аналізу комунікативної складової проблеми особистої безпеки співробітників СБ України; представлені специфічні особливості професійного спілкування співробітників СБУ; експліцитовано зміст понять «особиста безпека» і «комунікативна безпека»; наведено способи практичного застосування прийомів забезпечення власної безпеки.

Ключевые слова: особиста безпека; комунікативна безпека, психологічна захист, психологічні маніпуляції.

Abstract. The article contains the results of the analysis of the communicative component of the problem of personal security of the Security Service of Ukraine personnel; specific features of the professional communication of the Security Service of Ukraine personnel are presented; concepts of «personal security» and «communicative security» have been explicated; ways of practical use of the techniques to ensure personal security have been shown.

Key words: personal security, communicative security, psychological protection, psychological manipulations.