
ЮРИДИЧНА ПСИХОЛОГІЯ. ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВООХОРОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

УДК 159.922

В.І. Барко,
доктор психологічних наук, професор,
В.П. Остапович,
кандидат юридичних наук

ПСИХОЛОГІЧНІ МОЖЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СТРУКТУРОВАНОГО ІНТЕРВ'Ю З МЕТОЮ ВИВЧЕННЯ КЕРІВНОГО ПЕРСОНАЛУ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ

Стаття присвячена висвітленню психологічних можливостей удосконалення управління персоналом поліцейських підрозділів. Досвід роботи поліцейських менеджерів розвинутих країн свідчить про збільшення уваги до вивчення психологічних чинників ефективності керівництва. В основу сучасних концепцій поліцейського менеджменту покладено підходи, спрямовані на всебічне вивчення психологічної придатності керівного персоналу, забезпечення психологічної профілактики негараздів, конфліктів, стресів, невдоволення працівників поліції. Одним з ефективних засобів вивчення персоналу є реалізація психологами структурованої співбесіди (інтерв'ю), яке базується на знанні й дотриманні низки психологічних принципів і закономірностей. Досвід свідчить про те, що таке інтерв'ю забезпечує високу ефективність роботи під час проведення конкурсів на зайняття поліцейським вакантною керівною посади.

Ключові слова: *структурована співбесіда (інтерв'ю); психологічні особливості, менеджмент, поліція, менеджер, професійна придатність.*

Стаття посвячена освещению психологических возможностей совершенствования управления персоналом полицейских подразделений. Опыт работы полицейских менеджеров развитых зарубежных стран свидетельствует о возрастающем внимании к изучению психологических факторов эффективности руководства. В основу современных концепций полицейского менеджмента положены подходы, направленные на всестороннее изучение психологической пригодности руководящего персонала, обеспечение психопрофилактики неурядиц, конфликтов, стрессов, недовольства полицейских. Одним из эффективных средств изучения персонала является применение психологами структурированного интервью (собеседования), базирующегося на знании и соблюдении ряда психологических принципов и закономерностей. Опыт показывает, что такое интервью обеспечивает высокую эффективность работы при проведении конкурсов на занятие полицейским вакантной руководящей должности.

Ключевые слова: *структурированное собеседование (интервью), психологические особенности, менеджмент, полиция, менеджер, профессиональная пригодность.*

Paper is devoted to the consideration of some issues related to the improvement of police personnel management in Ukrainian National Police. The authors analyze foreign experience of police management and come to conclusion about the increasement of an attention to the studying of psychological factors of management effectiveness. Contemporary concepts of police management are based on the idea of studying the psychological aptitude of police personnel, that are aimed at prophylactic of typical problems in the organization, improvement of motivation of police officers', their ability to cope with stress, conflicts and other risk factors, development of important personal psychological qualities. Structured interview is one of the effective means of study of police personnel, based on the realization of some psychological principles. An experience shows that an application of structured interview guarantees high effectiveness of professional selection of police personnel.

Keywords: *structured interview, psychological features, police, management, manager, professional aptitude.*

Національна поліція України відповідно до Закону України “Про Національну поліцію” є центральним органом виконавчої влади, який служить суспільству шляхом забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку. Завданнями поліції є надання поліцейських послуг у сферах забезпечення публічної безпеки і порядку, охорони прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави, протидії злочинності, надання громадянам відповідних послуг. Поліцейські виконують службові завдання на основі неухильного дотримання законності, прав людини і громадянина [1]. Службова діяльність поліцейських традиційно вважається складною і супроводжується значними психофізіологічними та фізичними навантаженнями на працівників, а особливо непростою є робота поліцейських-менеджерів. Успішно впоратись із управлінськими обов'язками можуть далеко не всі, тому постає важлива проблема вивчення потенційних можливостей і профпридатності поліцейських під час їх переміщення на посадах і просування по службі. Тому *метою* статті є розкриття можливостей структурованої співбесіди як засобу дослідження професійної придатності керівного персоналу Національної поліції України.

Вивчення досвіду розвинутих країн світу свідчить про те, що процедура дослідження професійної придатності і здібностей поліцейських менеджерів є досить складним процесом, який включає низку соціально-психологічних методів, у тому числі оцінювання резюме та співбесіду з кандидатом (інтерв'ю) [2, с. 40; 3, с. 150; 7, с. 243].

Оцінювання резюме зазвичай здійснюється в експрес-режимі за такими параметрами, як останнє місце роботи, наявність освіти, вік, знання іноземної мови, спеціалізованих комп'ютерних програм, мотиви професійної діяльності і т. д. Відібрані в результаті швидкого перегляду резюме потім піддаються детальнішому вивченню. Звертається увага на якість отриманої основної і додаткової освіти, на рівень компаній і організацій, в яких працював або нині працює кандидат, на досягнуті ним успіхи в діяльності. Після попереднього аналізу резюме з кандидатом проводиться співбесіда (інтерв'ю), під час якої може бути отримано інформацію про його комунікативні здібності, загальноосвітній рівень, заздалегідь з'ясується питання “сумісності” кандидата з корпоративним середовищем, а також робляться прогнози щодо його можливої лояльності. Для того, щоб інформацію, отриману під час співбесіди, можна було використати для оцінки і порівняння декількох кандидатів, воно має відбуватися за підготовленим планом. Така спланована співбесіда називається структурованим *інтерв'ю*. Технологія структурованого

інтерв'ю широко застосовується в процесі оцінювання працівників і керівників поліції, яке здійснюється на основі моделей *компетенцій*. Співбесіда, як правило, проводиться у разі висунення поліцейських на керівні посади різного рівня. Навіть більше, саме структуроване інтерв'ю є головним інструментом оцінювання за компетенціями, будь-які прорахунки, допущені під час його підготування, проведення й аналізування результатів, призводитимуть до помилкових висновків і підвищуватимуть загрозу неправильного призначення поліцейського на важливу керівну посаду [4, с. 310; 5, с. 20; 6, с. 55].

Розглянемо психологічні методи і засоби, які застосовуються у процесі вивчення працівників поліції за допомогою структурованої співбесіди (інтерв'ю). Під час інтерв'ю працівник поліції у вільній формі відповідає на різноманітні питання, що переважно стосуються досвіду в подоланні або вирішенні тих або інших службових і життєвих ситуацій. На підставі аналізу змісту його розповіді, психолог або фахівець по роботі з персоналом, використовуючи відповідну методику, робить висновок про наявність і міру розвитку у особи тих або інших компетенцій, істотних для ефективного виконання службової діяльності. При правильному застосуванні описаний метод оцінки є досить точним і прогностично цінним.

Розглянемо детальніше, як може бути організовано і проведено таке інтерв'ю.

Техніка проведення інтерв'ю має багато варіантів залежно від цілі, з якою це інтерв'ю проводиться. Вона має на меті отримання уявлення про компетенції поліцейського, під якими розуміються інтегральні характеристики, що визначають його успішну виробничу поведінку і особистісні якості, що об'єднують здібності, знання і навички. Саме компетенції визначають ефективність роботи особи на тій або іншій посадовій позиції. Досвід показує, що співбесіди й інтерв'ю з прямими запитаннями (“Що Ви умієте робити?”, “Яка робота Вам подобається найбільше?”, “Які якості Ви у себе вважаєте найбільш важливими?” і т. д.) часто виявляються неефективними, оскільки люди далеко не завжди можуть надати об'єктивну інформацію, а також багато респондентів під час співбесіди прагнуть давати соціально або ситуативно бажані відповіді, спотворюючи реальний стан речей. Висновки про компетенції, зроблені на підставі таких “відретушованих” відповідей, очевидно, будуть невірними.

Правильно побудоване інтерв'ю будується на припущенні, згідно з яким надійнішою основою для висновків є інформація про реальні дії людини, які вона здійснювала в різних умовах і ситуаціях, а не її думки і припущення про те, якими її якостями зумовлювалися ці дії. Очевидно, що неправдивий працівник також може спотворювати інформацію стосовно реальних фактів зі свого життя, проте така брехня відносно подій, що дійсно відбувалися, досить легко може бути виявлена за допомогою психофізіологічних методів оцінки достовірності інформації. Загалом слід зазначити, що проведення інтерв'ю в цілях оцінювання компетенцій є досить складним і трудомістким процесом, що вимагає від інтерв'юєра хорошої професійної підготовки і розвинутих комунікативних навичок. Крім того, сама підготовка цього процесу і попередня побудова моделі компетенцій також є непростю справою.

Основною метою інтерв'ю на основі компетенцій, або *інтерв'ю для отримання “поведінкових прикладів”*, є отримання детальних відомостей про те, як працівнику вдається впоратися зі службовими функціями в різних ситуаціях. Під час цього інтерв'ю працівник поліції не дає оцінок своїм діям, а просто описує свою поведінку, переживання і вчинки в різних обставинах, про які його запитує інтерв'юєр, і які мають відношення до компетенцій, що вивчаються. На відміну від

звичайних співбесід, таке інтерв'ю може проводитися декількома інтерв'юєрами, завдання, ролі і функції яких ретельно плануються заздалегідь, що робить підготовку таких інтерв'ю ще складнішою.

Звичайне інтерв'ю за компетенціями складається з двох етапів: а) *вступного*, під час якого встановлюється необхідний контакт між співрозмовниками і знаходять загальні відомості про працівника і виконувану ним роботу; б) *основного*, в процесі якого задаються питання по компетенціях.

Усі питання заздалегідь ретельно плануються і відпрацьовуються за змістом, що відображає їхній зв'язок з компетенціями, що вивчаються. Також продумується загальна кількість запитань і послідовність пред'явлення. При цьому велике значення має чинник часу. Як показує практика, отримання досить детальної відповіді на добре сформульоване питання займає від 5 до 10 хвилин. Це означає, що під час годинного інтерв'ю вдається отримати відповіді всього на 6-10 питань, які можна буде використати для оцінки не більше 4-5 компетенцій. Інтерв'ю в обов'язковому порядку ретельно документується з використанням будь-яких засобів ” від запису у блокнот до якісної аудіо- і відеореєстрації. Подальший аналіз результатів з метою описування й оцінювання компетенцій, що цікавлять керівника поліцейського підрозділу, робиться тільки на підставі документованого матеріалу.

Розмаїття ситуацій службової діяльності поліцейського зумовлює велику кількість різноманітних компетенцій, необхідних для того, щоб ці види діяльності були успішними. Причому для кожного виду потрібно використовувати професійний набір критичних компетенцій, які в кадровій практиці ще називають моделями компетенцій. Очевидно, що й таких моделей існує велика кількість. Тому у кожному конкретному випадку, а точніше у разі оцінки компетенцій кожного конкретного працівника, треба говорити про конкретну модель компетенцій відповідно до займаної ним посади, і про конкретні компетенції, що становлять зміст моделі.

Як приклад, розглянемо посаду керівника поліцейського підрозділу. Припустимо, що в результаті проведеного попереднього дослідження була побудована модель компетенцій, необхідних для успішної роботи керівника середньої ланки управління.

Проведення досліджень з метою побудови моделей компетенцій для конкретних посад також є складним професійним завданням і вимагає не лише обстеження великого числа робочих місць і проведення численних співбесід з працівниками, але і застосування спеціальних дослідницьких технологій, таких як “Метод репертуарних ґрат”, “Метод критичних інцидентів”, “Метод прямих атрибутів”, а також інших дослідницьких процедур, що дозволяють більш-менш об'єктивно характеризувати ті або інші сторони службової діяльності і поведінки працівників.

Як показали дослідження, керівникові поліцейського підрозділу важливо мати чотири провідні компетенції (насправді, залежно від складності роботи і умов, в яких вона здійснює, їх може більше) : планування і контроль; ухвалення рішень і відповідальність; командна робота і мотивування персоналу; стресостійкість.

Щоб оцінити наявність і міру розвитку цих компетенцій у кандидата на посаду керівника поліцейського підрозділу, для інтерв'ю можуть бути підготовлені наступні питання.

Вступний етап. 1) Опишіть роботу на своїй посаді. Для вирішення яких завдань існує Ваша посада? Які конкретно функції Ви виконуєте? 2) Що у роботі Вам вдається найкраще? Як Ви вважаєте, завдяки яким навичкам і умінням Вам

це вдається? Що Вам вдається не завжди? Які причини цього Ви вбачаєте?
3) Які конкретні труднощі виникають у Вашій роботі? Наведіть приклади того, як Ви долаєте ці труднощі?

Основний етап. 1. Компетенція “планування і контроль”. 1) Розкажіть, як Ви справляєтеся з великими обсягами роботи? З чого Ви зазвичай починаєте роботу? Що Ви робите, щоб забезпечити виконання завдань в строк і на належному рівні? Що зазвичай Вам заважає виконувати свою роботу? 2) Чи були у Вас ситуації, коли доводилося виконувати термінову роботу в гранично стислі терміни? Наведіть приклад. Завдяки чому Вам вдалося впоратися з цією роботою? Які висновки Ви для себе зробили? 3) Опишіть конкретний недавній випадок, коли Вам не вдалося виконати роботу до встановленого терміну. У чому були причини? Яка міра Вашої особистої відповідальності за зрив термінів? Які конкретні дії Ви зробили для того, щоб виправити ситуацію, що склалася? 4) Навіть найкращі працівники (керівники) під час планування іноді пропускають істотні елементи. У Вас були подібні ситуації помилок в плануванні? Наведіть приклад. Які були наслідки? Як Ви виправляли ситуацію і чим усе завершилося?

2. Компетенція “ухвалення рішень і відповідальність”. 1) Якого роду рішення Вам, зазвичай, доводиться ухвалювати? Чим Ви керуєтеся, ухвалюючи рішення? З якими труднощами Ви стикаєтеся, ухвалюючи рішення? Наведіть приклади. 2) Які рішення є для Вас найлегшими? Чому? А які рішення є для Вас найскладнішими? Чому? Чи доводилося Вам ухвалювати такі важкі рішення? Наведіть приклад. 3) Що, на Ваш погляд, необхідно для того, щоб ухвалювати правильні рішення? Наведіть приклади правильних рішень зі своєї практики. А тепер наведіть приклади неправильних рішень. Які були їх наслідки? 4) Наведіть приклад, коли Вам довелося діяти абсолютно самостійно в незвичній ситуації. Які рішення Вам доводилося тоді ухвалювати? Який був результат? 5) Наведіть приклад з недавнього минулого, коли Ви зробили більше, ніж від Вас вимагалось. Чому Ви це зробили? Як поставилися до Вашої ініціативи керівники й колеги?

3. Компетенція “командна робота і мотивування”. 1) Як Ви в цілому оцінюєте психологічний клімат і атмосферу у Вашому колективі? 2) Чи звертаються до Вас по допомогу, пораду або підтримку колеги по роботі? Як часто? Чому вони це роблять? Наведіть приклади. Чи надаєте Ви ним реальну допомогу? 3) З якими конфліктними ситуаціями в колективі Вам доводилося стикатися? Як Ви вирішували ці конфлікти? Чи брали активну участь у цьому? 4) Як Ви чините, якщо не задоволені тим, як працює Ваш колега або підлеглий? Наведіть приклад. 5) Яким Ви собі уявляєте ідеального керівника? Якими методами Ви користуєтеся, щоб мотивувати своїх колег і співробітників? Наведіть приклад.

4. Компетенція “стресостійкість”. 1) Чи були у Вашому минулому кризові ситуації, в яких Вам доводилося ухвалювати рішення і діяти? У чому була причина кризи? Що Ви робили для його подолання? Які почуття Ви переживали в цей період? 2) Чи були у Вас серйозні невдачі? Наведіть приклад, розкажіть, що сталося і як Ви реагували на це? Як до Вас поставилося Ваше оточення в цей період? 3) Опишіть службову ситуацію, яка у Вас викликала негативну реакцію. Як Ви вирішили цю ситуацію? Яке до неї було ставлення з боку Ваших колег? 4) Чи доводилося Вам проявляти завзятість і терпіння для подолання небажаної ситуації? Наведіть приклад? У чому була причина опору вирішенню ситуації? Як Вам вдалося її здолати і з яким результатом? 5) Наведіть приклад ситуації, коли Вам довелося відстоювати власну позицію з певного питання. Як Ви себе при цьому почували? Які аргументи і прийоми використали?

Таким чином можна формулювати питання з будь-яких інших компетенцій, істотних для керівників поліцейських підрозділів, наприклад, таких як “вплив на підлеглих”, “побудова стосунків”, “міжособистісне розуміння”, “аналітичне мислення”, “інноваційність і творчість” тощо. Інтерв’ю за компетенціями можна використати також для оцінки надійності працівника поліції, проте в цьому випадку треба бути готовим до можливого спотворення і перекручення інформації, тому без використання додаткових методів оцінювання її достовірності не обійтися.

Інтерв’ю за компетенціями проводиться з дотриманням вимоги “*мовного домінування*” обстежуваного працівника, тобто питання і коментарі інтерв’юєра мають займати не більше 15–20 % часу. Усю решту часу слід відводити на відповіді працівника, його розповідь і пояснення. Важливо стежити за тим, щоб обстежуваний працівник у своїх відповідях розповідав про реальні факти і події, а не про гіпотетичні ситуації і передбачувані варіанти поведінки. Його слід спонукати до викладу конкретних прикладів.

Аналіз матеріалів, отриманих під час описаного структурованого інтерв’ю має робитися експертною групою. Обсяг і глибина аналізу, що проводиться, залежить від поставлених завдань. Не виключено, що в окремих відповідальних випадках може знадобитися проведення додаткового інтерв’ю. Під час аналізування у висловлюваннях досліджуваної особи спочатку виділяються чіткі “поведінкові приклади”, потім проводиться їхнє класифікування на “позитивні” і “негативні”, потім виділені позитивні і негативні приклади класифікуються відповідно до досліджуваних компетенцій, після чого їм привласнюється кількісна оцінка (зазвичай за п’ятибальною системою) відповідно до відображення тієї або іншої компетенції і, зрештою, здійснюється узагальнення даних і формулюються остаточні висновки.

Такий загальний вигляд має складна сучасна процедура оцінювання персоналу за допомогою інтерв’ю за компетенціями. Посадовцю, який проводить інтерв’ю, слід зважати на прагнення багатьох працівників до створення в оточення кращого уявлення про себе. Здатність за допомогою інтуїції розрізняти брехню і правду властива небагатьом людям. *Виникає питання* про те, чи існує можливість у процесі проведення інтерв’ю або будь-якої іншої співбесіди з кандидатом на службу або поліцейським оцінити достовірність інформації, яка повідомляється.

Сьогодні на це питання можна відповісти ствердно. У рамках прикладної психофізіології нині розроблено й удосконалено до рівня практичного застосування групу методів, об’єднаних загальною назвою “Методи оцінювання достовірності інформації”. В основі цих методів лежать різні способи оцінювання, вимірювання і інтерпретації змін психофізіологічного стану людини під впливом стимулів різної значущості.

Проте далеко не всі способи оцінювання стану людини можуть претендувати на те, щоб бути включеними у вказану групу. Для того, щоб метод був придатним для практичного використання, він має: а) у своїй основі мати чіткі і перевірені наукові принципи, що базуються на добре вивчених психофізіологічних закономірностях (явищах і фактах); б) пройти документовану перевірку працездатності й ефективності в експериментальних і реальних умовах застосування, що підтверджують його точність і надійність; в) мати зрозумілі інструкції щодо використання.

Розглянемо основні принципи побудови структурованого інтерв’ю з урахуванням аналізу невербальних ознак. Численні дослідження демонструють, що між ефективним і неефективним способом проведення співбесіди у формі структурованого опитування, якщо оцінювати за критерієм якості отримуваної інформації, існують очевидні відмінності, зумовлені передусім тактикою поведінки

особи, що веде бесіду. Перша і найбільш типова відмінність полягає в тому, що інтерв'юєр (екзаменатор, ведучий), який діє правильно, ставить переважно широкопланові питання, спонукаючи опитуваного говорити більшу частину часу, відведеного на співбесіду. У разі неправильно організованої співбесіди екзаменатор переважно говорить сам і ставить прямі, вузькоспрямовані, а часто й навідні питання.

Встановлено, що у разі непрофесійного проведення структурованого інтерв'ю трапляються три основні види типових помилок: а) ведучий без необхідності часто перебиває співрозмовника в процесі викладу ним інформації; б) опитуваному задається надмірно велика кількість вузьконаправлених і навідних запитань, а вузьконаправлені, конкретні питання є менш цінними для отримання інформації, ніж широкопланові, особливо коли вони ставляться занадто часто, оскільки призводять до менш детальних відповідей; в) послідовність питань часто буває заздалегідь не продуманою, не враховує стан і особливості мислительних процесів опитуваного, часто трапляються недоречні й несподівані питання, які є перешкодою для нормальної роботи пам'яті й відтворення матеріалу.

Розглянемо *загальні психологічні принципи і прийоми* його проведення, які передусім націлені на поліпшення якості інформації, що повідомляється людиною, яка говорить правду, і погіршення умов для особи, яка дає неправдиву відповідь на запитання. Співбесіду, що проводиться з використанням перерахованих нижче принципів і прийомів, іноді ще називають “когнітивним інтерв'ю”. До таких принципів і прийомів належать:

1. *Схожість ситуації реальної події й опитування.* Пам'ять людини покращується, коли загальна психологічна обстановка в процесі опитування наближається до тієї обстановки, яка мала місце в процесі протікання цієї реальної події. Тому ведучий повинен постаратися відновити в пам'яті співрозмовника усі можливі зовнішні атрибути події (включно з обстановкою, погодними умовами, емоційними переживаннями, супутніми думками).

2. *Сфокусованість відтворення.* Відтворення з пам'яті, як і будь-яка психічна активність, потребує певної концентрації зусиль. Тому одне із завдань ведучого полягає в тому, щоб безперервно допомагати опитуваному концентрувати свої зусилля на відтворенні потрібної інформації. Будь-які чинники, які можуть відволікати увагу і заважати цьому процесу (зовнішній шум, часте перебивання тощо), погіршують роботу пам'яті щодо відтворення інформації, що зберігається в ній. Дуже часто люди уникають зусиль із напруження своєї пам'яті через лінощі, тому ведучий повинен постійно спонукати опитуваного робити такі зусилля.

3. *Екстенсивність відтворення.* Чим більше спроб робить опитуваний для пригадування конкретного епізоду, тим більше істотної інформації він відтворює. Тому його треба постійно спонукати до того, щоб він робив якомога більше спроб згадувати певну подію. Багато опитуваних після невдалої спроби припиняють зусилля щодо пригадування, тому важливо, щоб ведучий постійно підштовхував співрозмовника до спроб згадати подію, навіть якщо він стверджує, що більше нічого не пам'ятає.

4. *Підлаштування питань під співрозмовника.* Успішне відтворення якихось деталей з пам'яті частково залежить від того, наскільки зміст питань і форма, в якій вони ставляться, відповідають особливостям запам'ятовування, які характерні для конкретної людини. Тому важливо, щоб ведучий максимально підлаштував свої питання під співрозмовника. Будь-який уніфікований спосіб постановки питань, єдиний для різних людей, ніколи не буде ефективним стимулятором їх пам'яті, хоча формально може полегшувати процедуру опитування. Набагато

результативнішою є гнучка методика опитування, під час використання якої стиль і спрямованість опитування змінюються відповідно до психофізіологічних особливостей конкретної людини. Для цього ведучому корисно представити себе на місці опитуваного і спробувати зрозуміти, як могло здійснюватися сприйняття ним події, і, відповідно, ставити питання, які мають значення саме з цієї точки зору.

Варто пам'ятати, що співбесіду завжди бажано будувати у формі опитування щодо певних фактів або подій, які опитуваний переживав особисто. При цьому опитування обов'язково має розпочинатися з вільного викладу співрозмовником опису цих фактів і подій, після чого можна ставити цілеспрямовані питання, що уточнюють сказане, які, по можливості, повинні носити загальний, розгорнутий характер і спонукати співрозмовника до розгорнутих відповідей.

Перш ніж запропонувати опитуваному викласти у вільній формі сутність фактів і подій, що цікавлять, йому слід дати наступні інструкції:

1. Відновлення обставин. “Постарайтеся відновити в пам'яті усю обстановку, яка супроводжувала подію, що цікавить нас. Опишіть приміщення, освітленість, стан погоди, запахи, предмети і людей, що знаходилися поблизу. Згадайте свої почуття і переживання. В процесі розповіді постарайтеся подумки перенести себе на місце події”.

2. Виклад деталей. “Іноді люди не повідомляють усю інформацію, що цікавить, тому що вони не вважають її важливою. Будь ласка, не намагайтеся самотійно редагувати інформацію за критерієм важливості. Не випускайте з уваги жодних дрібниць. Розповідайте усі, навіть найбільш малозначимі, на Ваш погляд, деталі”.

3. Зміна порядку. “Зазвичай вважають, що найбільш зручною є хронологічна послідовність викладу. Проте спробуйте розповісти усе в іншому порядку. Наприклад, розпочніть з того, що на Ваш погляд було найбільш вражаючим і найважливішим, і далі від цього моменту переміщайтеся у своїй розповіді в часі вперед і назад”.

4. Зміна перспективи. “Спробуйте викласти ситуацію, що цікавить нас, з різних позицій. Уявіть себе на місці інших учасників і постарайтеся відтворити все ще раз так, як вони могли б усе це бачити і чути”.

Більшість дослідників погоджуються з тим, що чим точніше відтворюється просторово-часовий контекст події в процесі опитування, тим точнішими й повнішими бувають спогади. Уявне перенесення людини в обстановку описуваної події покращує відновлення інформації з пам'яті. Спонування опитуваного до детального викладення деталей доцільне, оскільки: відомо, що люди часто не надають значення окремим деталям і тому при розповіді опускають їх; іноді відтворення незначних деталей дозволяє людині згадати якісь істотні моменти описуваної події; викладення неправдивих, не існуючих деталей для нещирого співрозмовника є складним завданням і, як правило, призводить до появи численних невербальних ознак нещирості.

Також досвід показує, що у разі відтворення подій в звичайному, хронологічному порядку, людина виявляє бажання робити свою розповідь логічною, додумуючи якісь моменти. У той же час опис події по блоках в протилежному або в іншій послідовності часто дозволяє правильно відтворювати більшу кількість деталей, не спотворених домислами. Зміна перспективи сприйняття в процесі відтворення описуваних подій також робить відтворення повнішим і сприяє повідомленню додаткових деталей.

На додаток, в ході бесіди можна використати низку специфічних запитань, які після завершення вільного опису сприятимуть поліпшенню відновлення з

пам'яті і уточненню окремих елементів інформації, що повідомляється. Сфери, що охоплюються цими питаннями, зокрема, включають: а) *опис фізичних характеристик*: “Спробуйте пригадати, чи не нагадує описувана Вами людина когонебудь. Якщо так, то подумайте і скажіть, чому. Чи можете Ви відмітити щонебудь незвичайне в її зовнішності”?; б) *імена*: “Якщо Ви не в змозі згадати ім'я, постарайтеся відновити хоч би першу його літеру. Після цього спробуйте згадати кількість літер або голосних звуків в цьому імені”; в) *числа*: “Число було великим або маленьким? Скільки приблизно цифр було в ньому”?; г) *особливості мовлення*: “Згадайте, чи не нагадував Вам голос чий-небудь ще? Якщо нагадував, то подумайте і скажіть, чим саме. Чи було щонебудь незвичайне в голосі”?; д) *зміст розмов*: “Згадайте свою реакцію на слова співрозмовника. Згадайте, як реагували на них інші, що були присутніми? Чи було щонебудь незвичайне в словах”?

Дослідження показують, що використання перелічених вище психологічних етапів, принципів і прийомів проведення структурованої бесіди (інтерв'ю) у процесі вивчення особистості працівника поліції значно підвищує якість і кількість корисної інформації, отримуваної від щирого співрозмовника. У той же час якість викладу відомостей нещирим працівником в таких умовах значно погіршується і супроводжується появою значної кількості невербальних ознак, що дозволяють упевнено діагностувати ці висловлювання як неправдиві. Таким чином, сенс застосування розглянутих вище прийомів активізації уваги і стимулювання пам'яті особи у процесі проведення бесіди у формі структурованого опитування полягає в диференціальній впливу на мовленнєво-мисленнєві процеси співрозмовника. Якщо у щирого працівника поліції вони сприяють поліпшенню і полегшенню відновлення з пам'яті потрібної інформації, то у нещирого посилюють утруднення, пов'язані з викладом деталізованої легенди і призводять до появи невербальних психофізіологічних ознак нещирості. Тому структуроване інтерв'ю є цінним психологічним засобом перевірки професійної придатності поліцейського при проведенні конкурсу на службу або зайняття управлінцем поліції вакантної посади.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про Національну поліцію : Закон України від 02.07.2015 № 580-VIII // Відомості Верховної Ради України. – 2015. – № 40–41. – Стор. 1970. – Ст. 379.
2. Барко В.І. Робоча книга керівника органу внутрішніх справ (психолого-педагогічний аспект) : навч. посіб. / В.І. Барко, В.І. Зелений, Ю.Б. Ірхін. – Вінниця : Книга-Вега ; Вінниц. обл. друк., 2009. – 248 с.
3. Бандурка А.М. Профессионализм и лидерство / А.М. Бандурка, С.П. Бочарова, Е.В. Землянская. – Харьков : ТИТУЛ, 2006. – 578 с.
4. Мучински П. Психология, профессия, карьера / П. Мучински. – 7-е изд. – СПб. : Питер, 2004. – 539 с.
5. Мескон М.Х. Основы менеджмента : Пер. с англ. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури – М. : Дело, 1992. – 702 с.
6. Сошников А. Оценка персонала : психологические и психофизиологические методы / А. Сошников, А. Пеленицын. – М. : Эксмо, 2009. – 240 с.
7. Чарльз М.Т. Современное состояние и перспективы профессиональной подготовки сотрудников полиции (милиции) США и России / М.Т. Чарльз. – Санкт-Петербург : Алетей, 2000. – 268 с.

Отримано 28.03.2017