

in a completely new format, who will perform their duties professionally and at a high level, is becoming more relevant. However, one of the most important issues should be considered the process of training police officers according to the latest standards and rules, which tend to differ from the previous ones. However, the successful performance of duties by employees of internal affairs bodies largely depends on skillful mastery of individual protection methods in typical and extreme situations.

The presence of a stable «survival attitude» makes it possible to have adequate professional self-esteem, an emotional-volitional mood and a predictable behavior algorithm, as well as a reasonable and motivated desire to take risks, caution, vigilance, efficiency and reliability of action in dangerous situations. For the formation of safe behavior attitudes, it is possible to recommend the use of individual provisions by the manager or mentors with multiple rhythmic repetitions out loud or mentally. In order to master safety techniques during service, it is necessary to constantly work on creating a «personal» set of safety tools and techniques.

Recognizing and avoiding dangerous situations that can lead to accidents largely depends on the ability of police officers to quickly assess the situation with a high degree of probability and diagnose the dangerous situation of a person who causes suspicion in third parties or his involvement in a committed offense. In general, people in a state of alcohol intoxication, under the influence of drugs, as well as persons with mental disorders pose a danger to others, including to employees of the National Police.

In the conclusions, we noted that the problem of the tactics of the behavior of the National Police officers in order to avoid dangerous situations is and remains extremely relevant. In this work, we determined the main techniques and methods of behavior of law enforcement officers in order to avoid dangerous situations in the performance of official duties.

**Keywords:** *extreme situation, dangerous situation, police officer, official activity, training, tactical-special training, improvement.*

УДК 343.98

DOI: 10.31733/2078-3566-2022-3-340-345

**Володимир ВОЛОШИН**<sup>©</sup>

викладач

*(Національна академія Державної прикордонної  
служби України імені Богдана Хмельницького,  
м. Хмельницький, Україна)*

## **ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ОПЕРАТИВНОМУ СПІЛКУВАННІ**

У статті висвітлено психологічні особливості оперативного спілкування та шляхи подолання конфліктних ситуацій, які можуть виникнути. Сформульовано власне визначення оперативного спілкування. Встановлено, що причиною напруженості і, як наслідок, конфліктів в оперативному спілкуванні є наявність психологічних бар'єрів: байдужості, підозрливості, ворожості, пересичення спілкуванням тощо. Зазначено, що відправним моментом оперативного спілкування є встановлення психологічного контакту, налагодження якого відбувається шляхом застосування здобутків соціальної психології у формі методики контактної взаємодії (МКВ), яка дозволяє усувати психологічні бар'єри, організувати зближення і правильно діагностувати суперечливі якості особи об'єкта. Надано конкретні рекомендації щодо налагодження конструктивної взаємодії під час оперативного спілкування.

**Ключові слова:** *оперативне спілкування, комунікація, конфлікт, психологія, метод контактної взаємодії.*

**Постановка проблеми.** Життя будь-якого індивіда у суспільстві супроводжується різними суперечностями та потребує вирішення суперечностей під час спілкування. Це абсолютно нормально, адже проживання у соціумі саме собою передбачає спілкування людей з різними життєвими орієнтирами, цінностями, поглядами тощо.

При цьому якщо у житті звичайних цивільних людей суперечності виникають час від часу, то сфера безпеки і оборони України, в якій здійснюється оперативно-розшукова діяльність, є специфічною сферою життєдіяльності, яка завчасно є конфліктною. ОРД здійснюється у максимально некомфортних та напружених умовах,

© В. Волошин, 2022

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2613-7115>

vovan9607@ukr.net

що саме собою може викликати у людей роздратованість.

При цьому роздратованість має місце як з боку суб'єктів ОРД, які перебувають у стресі через напруженість своєї діяльності, так і з боку об'єктів ОРД, які нерідко залучаються до взаємодії, не бажаючи цього, а інколи й під загрозою застосування до них певних санкцій, що не може не призводити до психологічного протистояння. Особливого значення це набуває у спілкуванні оперативників із негласними працівниками або з відповідними кандидатами, які погодилися на співпрацю, хоча щирого бажання на таку співпрацю не мали і не впевнені у забезпеченні конфіденційності такого співробітництва тощо. Водночас для забезпечення ефективності здійснюваних у межах ОРД заходів, а інколи і для забезпечення безпеки оперативних працівників, потрібно належним чином врегульовувати конфліктні ситуації під час оперативного спілкування, застосовуючи відповідні уміння та навички.

**Аналіз публікацій, в яких започатковано вирішення цієї проблеми.**

Оперативне спілкування – один із основних серед способів отримання оперативно значущої інформації. Сучасні здобутки оперативно-розшукової науки в частині оперативного спілкування стали результатом багаторічних досліджень провідних вітчизняних науковців, а саме: Д. Александрова, К. Антонова, Б. Бараненка, О. Бандурки, О. Бочкового, І. Денисової, О. Долженкова, В. Євтушка, І. Козаченка, Я. Кондратьєва, І. Паршина, М. Перепелиці, В. Пчолкіна, В. Регульського, Б. Розовського, В. Сілюкова, О. Шумілова та ін.

Зазначене підтверджує актуальність обраної тематики та необхідність проведення додаткового наукового дослідження, адже світосприйняття людей постійно змінюється, а тому виникає потреба постійного удосконалення шляхів подолання суперечностей між ними для виконання завдань оперативно-розшукової діяльності.

**Метою** статті є аналіз науково-теоретичних джерел та практики здійснення оперативно-розшукової діяльності для висвітлення шляхів подолання конфліктних ситуацій в оперативному спілкуванні.

**Виклад основного матеріалу.** Основою оперативно-розшукової діяльності є інформація, яка здобувається, зокрема, завдяки спілкуванню. Водночас враховуючи психологічну напруженість усіх учасників комунікуючого процесу через специфічність оперативно-розшукової діяльності, виникає необхідність такої напруженості нівелювати для досягнення поставлених цілей. Для подолання таких ситуацій треба вміло використовувати психологічні прийоми на підставі базових знань щодо поняття спілкування та його особливостей.

У найбільш загальному визначенні спілкування – це універсальна реальність людського буття, яка породжується і підтримується різноманітними формами людських стосунків. У цій реальності формуються і розвиваються як різні види соціальних відносин, так і психологічні особливості окремої людини [7, с. 371]. Проте таке розуміння не відображає усієї специфіки оперативного спілкування, адже не може пояснити ті явища і процеси, які бувають під час спілкування оперативного працівника з громадянами під час проведення оперативно-розшукових заходів.

На підставі аналізу науково-теоретичних джерел нами сформувалось власне визначення оперативного спілкування, під яким розуміємо інформаційні взаємозв'язки між відповідними суб'єктами, пов'язані з виконанням завдань оперативно-розшукової діяльності. Це визначення відповідає загальному уявленню про спілкування в галузі соціальної психології, в якій виділяються такі сторони спілкування, як комунікативна (передача інформації), інтерактивна (взаємодія), перцептивна (взаємосприйняття). «Комунікативність передбачає узагальнення всіх інформативних процесів, що відбуваються між людьми. Взаємодія – це обмін діями, вчинками. Перцептивність процесу спілкування включає сприйняття партнерами один одного, інтерпретацію отриманих результатів їх оцінювання і т. д.» [8, с. 5]. Наявність усіх цих елементів цілком відповідає структурі спілкування оперативного працівника з іншими особами під час проведення оперативно-розшукових заходів. Всі ці компоненти тісно пов'язані між собою і утворюють єдине ціле. У процесі спілкування здійснюється обмін інформацією (комунікація). Комунікація – це завжди взаємодія, тому лише умовно вона може розглядатись як самостійна інформаційна сторона міжособистісного спілкування. Процес спілкування передбачає обмін інформацією, яка змінюється та переходить у загальне смислове поле партнерів. При цьому формування загального інформаційно-смислового простору не передбачає взаєморозуміння партнерів, адже на комунікативний

процес впливає багато специфічних психологічних механізмів і феноменів. Інтерактивна сторона спілкування – це та його сторона, яка фіксує не тільки обмін інформацією, але й організацію сумісних дій, що дозволяє реалізувати суб'єктам певну ціль [2, с. 49–58].

При цьому, згадуючи про відсутність взаєморозуміння у єдиному інформаційному полі суб'єктів спілкування, варто зауважити, що причиною цього, у переважній більшості випадків, є наявність психологічних бар'єрів: байдужості, підозрливості, ворожості, пересичення спілкуванням тощо. Усе це призводить до так званих конфліктів спілкування в ОРД. Практика свідчить, що психологічні бар'єри (насамперед інтелектуальний, емоційно-вольовий, мотиваційний) в оперативно-розшуковій діяльності набувають особливого, специфічного характеру [3, с. 255–257].

Зокрема, інтелектуальний бар'єр має вигляд розбіжностей у цінностях, моральних поглядах і залежить, передусім, від того, з ким оперативний працівник налагоджує контакт, в якому статусі така особа перебуває, спілкування має гласний чи негласний характер. Усунення такого психологічного бар'єру відбувається шляхом з'ясування моральних позицій та їх коригування.

Емоційно-вольовий бар'єр виявляється як негативний емоційний стан однієї чи обох сторін на певний момент (страх, розлючення, поганий настрій тощо) або завчасно сформоване негативне ставлення об'єкта впливу до оперативного працівника. Усунення вказаного бар'єру відбувається через уважне ставлення до партнера, а також завдяки створенню сприятливих зовнішніх умов для спілкування.

Мотиваційний бар'єр має місце під час відкриття факту службової належності оперативного працівника і пов'язаний з небажанням партнера вступати у таку комунікацію через протилежність та деструктивність психологічних установок, що долається завдяки контрмотивам конструктивного характеру.

Деструктивний вплив бар'єрів на оперативне спілкування очевидний, але самі собою вони не призводять до конфліктів, так само як і самі конфлікти не завжди руйнують діють на людей, на відміну від їх наслідків.

Якщо деструктивний вплив бар'єрів оперативного спілкування призвів до інтенсивного та тривалого конфлікту, то в будь-якої сторони оперативного спілкування (здебільшого в об'єкта ОРД) можуть виникнути й закріпитися досить різкі оборонні реакції, готовність до нападу, до знешкодження джерела небезпеки, тобто така поведінка, яка цілком входить до структури особистості, спотворюючи при цьому характер її мислення, вчинків і почуттів. Це дуже небезпечні психологічні феномени, які треба постійно враховувати під час здійснення оперативного спілкування [1, с. 180–185].

Потрібно завжди враховувати, що конфлікти в оперативному спілкуванні є чинниками, що впливають на кінцевий результат. Знання їх природи, динаміки розвитку, а також шляхів подолання є основою ефективного здійснення оперативно-розшукової діяльності та досягнення її мети.

При цьому треба пам'ятати, що конфлікт є, насамперед, лише сигналом про наявність невирішеної проблеми у взаєминах з відповідним об'єктом під час оперативного спілкування, і цю проблему треба проаналізувати, зрозуміти й вирішити, якщо мета спілкування важлива та ще не досягнута [4, с. 144–150].

Відправним моментом оперативного спілкування є встановлення психологічного контакту. Процес налагодження ефективного контакту значною мірою залежить від ретельної підготовки оперативного працівника, знання ним психологічного портрету особи-об'єкта, його «сильних» і «слабких» якостей, а також «зон дискомфорту», яких доречно уникати в процесі спілкування.

Під час налагодження ефективного контакту з об'єктом оперативного впливу низка його особистісних сторін – соціальне становище, наявність або відсутність зацікавленості в знайомстві з оперативним працівником, мотивація спілкування, система установок і цінностей (зокрема, установка щодо насилля) є небезпечними (конфліктними) факторами комунікаційних стосунків. Вказані фактори здатні породжувати основні суперечності конфліктного характеру – протистояння двох сторін, але конфлікт сам собою вони не створюють. Тобто зазначені особливості є рушійною силою виникнення суперечностей, завдяки яким визріває конфлікт між оперативним працівником і об'єктом впливу.

У цьому разі стають у пригоді здобутки соціальної психології та висновки Л. Філонова, який виокремив шість етапів встановлення психологічного контакту та описав приблизно 90 прийомів, що можуть застосовуватися під час контактної взаємодії

оперативних працівників. Для таких цілей слугує методика контактної взаємодії (МКВ), яка дозволяє усувати психологічні бар'єри, організувати зближення і правильно діагностувати суперечливі якості особи об'єкта [6, с. 33–42].

Для ефективного застосування МКВ потрібно слідувати основним її стадіям, які відображають етапи встановлення та підтримки співробітництва, а також дозволяють долати конфліктне напруження: перша стадія – накопичення згоди, суть якої полягає в тому, що супротивника втягують у справу; друга стадія – стадія пошуку загальних або співпадаючих інтересів; третя стадія – прийняття принципів і чеснот, пропонує для спілкування; четверта стадія – виявлення якостей, небезпечних для спілкування; п'ята стадія – пристосовування до партнера; шоста стадія – вироблення загальних правил контактної взаємодії [5, с. 206–210].

В арсеналі оперативних працівників є широкий інструментарій впливу, який дозволяє поєднувати професійні та психологічні знання з метою встановлення психологічно грамотного і ефективного контакту з об'єктом оперативного інтересу, що до того ж є запорукою подальшого формування довірчих стосунків.

Не буде зайвим під час встановлення контакту з об'єктом оперативного інтересу скористатися порадами Д. Карнегі, який описує найпростіші, доступні кожному оперативнику способи стимуляції зацікавлення партнера. Під час їх застосування його головний принцип – подобайтесь людям! Серед слушних порад можна виділити такі:

- 1) у розмові треба завжди виявляти щире зацікавлення співрозмовником, частіше називати його на ім'я;
- 2) бажано частіше посміхатися, бо, як говориться у старовинному китайському прислів'ї, «людина, яка не має посмішки на обличчі, не повинна відкривати своєї крамниці»;
- 3) необхідно заводити розмову на теми, що цікавлять співрозмовника;
- 4) треба давати людині можливість відчути власну перевагу й робити це щиро, завжди пам'ятаючи одне з головних правил спілкування: «Робіть для інших те, що Вам хотілося б, щоб інші робили для Вас»;
- 5) у розмові треба виявляти вміння уважно слухати та заохочувати співрозмовника розповідати про себе.

Водночас потрібно застосовувати загальні положення та умови, що притаманні психології спілкування, адже повною мірою повинні бути використані під час формування взаємної довіри під час оперативного спілкування, що цілком доступно для практичного застосування оперативними працівниками. Уміле використання таких прийомів може запобігти вияву психологічних чинників конфліктного напруження. До таких прийомів належать:

- 1) демонстрація доброзичливості і тактовності. Початок бесіди в більшості випадків полегшує використання таких прийомів, як посмішка, привітне звернення, добре ставлення до людини, «контакт очей». Рух рук в разі дружнього ставлення до співрозмовника вільний, жестикуляція доповнює слова; при негативному – руки і обличчя закріпачені, розмова «на паузі»;
- 2) урахування зон комфорту співрозмовника – у кожної людини вона своя. Порушення меж цієї зони провокує вияв негативу як зі знайомими, так і незнайомими людьми;
- 3) стимуляція згоди у позитивних відповідях. На початку встановлення контакту треба торкатися різних нейтральних тем або ставити питання, на які можна отримати лише позитивну відповідь;
- 4) втягування об'єкта у зацікавлений діалог. Якщо оперативник буде проявляти постійну активність у бесіді, не передаючи ініціативу об'єкту взаємодії, то це загострить конфліктне ставлення;
- 5) нейтралізація психічної напруженості. Поки емоційна напруженість співрозмовника не знята і не сформовано «поле взаємного інтересу», говорити бажано про нейтральні цікаві для об'єкта взаємодії теми;
- 6) критичне ставлення до власної поведінки. Як на початку встановлення психологічного контакту, так і в подальшому працівник повинен контролювати свої поведінкові реакції, тому що це дозволяє не втрачати пильність, адже за імовірних проявів, наприклад, провокуючої поведінки з боку іншої сторони можна не побачити чіткі зв'язки між власною безпекою життя та комунікацією;
- 7) доцільний розподіл ініціативи: брати активну ініціативу на себе або

приховувати власну настирливість – зовнішню ініціативу переводити у неявну форму, тим самим, створюючи уявлення про домінування співрозмовника. Цим знімаються такі негативні емоції, як заздрість, почуття образи, невмотивована агресивність;

8) з'ясування особливостей самосвідомості та мислення об'єкта допоможе уникнути конфліктів, пов'язаних з неправильною самооцінкою, прагненням людей за будь-яку ціну захищати власну позицію;

9) прояв інтересу до теми бесіди, що має конфліктну природу, оскільки особа може бути зацікавлена у бесіді, ставитися до неї байдужо або надмірно ворожо. Водночас у разі глибокого інтересу до теми, співрозмовника доцільно спровокувати на обговорення та спонукати до надання оперативної значущої інформації;

10) урахування психічних станів, за яких в особи слабшає контроль за своїми діями і словами. Відомо, що при сильному емоційному збудженні або різко пригніченому стані психіки самоконтроль значною мірою зменшується. Працівник оперативного підрозділу, який володіє психологічними прийомами впливу на емоційну сферу людини, може успішно керувати її психічним станом, настроєм і формувати умови, за яких ймовірність конструктивної бесіди зростає. Втрата самоконтролю є типовою для різного виду сп'яніння. У зв'язку з цим перед початком спілкування доцільно з'ясувати такі схильності співрозмовника. Це допоможе передбачити та реалізувати правильну тактику спілкування [4, с. 144–150].

**Висновки.** Отже, прийоми і техніки, що запобігають вияву психологічних чинників конфліктного напруження в оперативному спілкуванні дозволяють не тільки вивідувати цінну інформацію, а й вчасно розпізнавати небезпеку під час спілкування і взаємодії з об'єктами впливу. При цьому, враховуючи особливості здійснення оперативно-розшукової діяльності та загальне психологічне напруження суб'єктів ОРД, висвітлені прийоми доцільно використовувати як під час налагодження оперативних контактів для отримання оперативної значущої інформації, так і під час спілкування між самими працівниками оперативних підрозділів. Адже деструктивне спілкування між оперативними працівниками та конфліктні ситуації між ними неминуче знижують ефективність оперативно-розшукової діяльності.

Конфлікти в оперативному спілкуванні є дієвими чинниками, що впливають на кінцевий результат. Знання їх природи, динаміки розвитку, а також шляхів подолання становить суттєву складову професійно-психологічної підготовки оперативного працівника.

Важливо усвідомлювати, що конфлікт – це лише сигнал про наявність невирішеної проблеми у взаєминах з відповідним об'єктом під час оперативного спілкування. Для вирішення цієї проблеми потрібно проаналізувати, зрозуміти та визначити основні чинники, що стали її причиною і тільки після цього намагатися їх усунути чи вирішити, якщо мета спілкування важлива та ще не досягнута.

#### Список використаних джерел

1. Бараненко Б. І., Александров Д. О., Бочковий О. В. Використання психологічних знань в оперативно-розшуковій діяльності органів внутрішніх справ України за сучасних умов : навч.-практ. посіб. / за ред. д-ра юрид. наук, проф. А. В. Іщенко, д-ра психол. наук, проф. В. С. Медведєва. Київ : ДНДІ МВС України, Харків : Мачулін, 2015. 322 с.
2. Грібов М. Л. Психологічні особливості спілкування негласного штатного працівника з громадянами при виконанні завдань по боротьбі з організованою злочинністю. *Боротьба з організованою злочинністю і корупцією (теорія і практика)*. 2007. Вип. 16. С. 49–58.
3. Гусєва К. А. Особливості суперечностей в оперативному спілкуванні та шляхи їх подолання. *Стан, проблеми та перспективи сучасної юриспруденції України в умовах євроінтеграції: правові та суспільні аспекти*. URL: <http://elar.naiu.kiev.ua/jspui/handle/123456789/89362015> С. 255–257.
4. Александров Д. О., Бараненко Б. І., Богучарова О. І. Конфлікти в оперативно-розшуковій діяльності кримінальної поліції України : навч.-практ. посіб. / МВС України, Луган. держ. ун-т внутр. справ ім. Е. О. Дідоренка. Луганськ : ЛДУВС ім. Е.О. Дідоренка, 2018. 678 с.
5. Мороз Л. І. Комплекс вправ для формування умінь встановлювати стосунки, засновані на довірі. *Теорія та досвід застосування тренінгових технологій у практичній психології : матеріали II Всеукр. наук.- практи. конф. (м. Київ, 20 жовт. 2005 р.)*. Київ, 2005. С. 206–210.
6. Мороз Л. І., Яковенко С. І. Встановлення психологічного контакту працівниками внутрішніх справ при спілкуванні з різними категоріями громадян. *Практична психологія та*

7. Москаленко В. В. Соціальна психологія. Київ : Центр навч. книги, 2005. 624 с.
8. Семиченко В. А. Психологія спілкування. 2-е вид. Київ : Магістр-S, 1998. 150 с.

Надійшла до редакції 15.09.2022

### References

1. Baranenko, B. I., Aleksandrov, D. O., Bochkovi, O. V. (2015) Vykorystannia psikhologichnykh znan v operatyvno-rozshukovii diialnosti orhaniv vnutrishnikh sprav Ukrainy za suchasnykh umov [The use of psychological knowledge in operational investigative activities of the internal affairs bodies of Ukraine under modern conditions] : navch.-prakt. posib. /za red. d-ra yuryd. nauk, prof. A. V. Ishchenka, d-ra psikhol. nauk, prof. V. S. Medvedieva. Kyiv : DNDI MVS Ukrainy, Kharkiv : Machulyn, 322 p. [in Ukr.].
2. Hribov, M. L. (2007) Psikhologichni osoblyvosti spilkuvannia nehlasnoho shtatnoho pratsivnyka z hromadianamy pry vykonanni zavdan po borotbi z orhanizovanoiu zlochynnistiu [Psychological features of the communication of an undercover full-time employee with citizens when performing tasks to combat organized crime]. *Borotba z orhanizovanoiu zlochynnistiu i koruptsiieiu (teoriia i praktyka)*. Issue 16, pp. 49–58. [in Ukr.].
3. Husieva, K. A. (2015) Osoblyvosti superechnosti v operatyvnomu spilkuvanni ta shliakhy yikh podolannia [Peculiarities of contradictions in operational communication and ways to overcome them]. *Stan, problemy ta perspektyvy suchasnoi yurysprudentsii Ukrainy v umovakh yevrointehratsii: pravovi ta suspilni aspekty*, pp. 255–257. URL: <http://clar.naiu.kiev.ua/jspui/handle/123456789/8936> [in Ukr.].
4. Aleksandrov, D. O., Baranenko, B. I., Bohucharova, O. I. (2018) Konflikty v operatyvno-rozshukovii diialnosti kryminalnoi politzii Ukrainy [Conflicts in operational investigative activities of the criminal police of Ukraine] : navch.-prakt. posib. / MVS Ukrainy, Luhan. derzh. un-t vnutr. sprav im. E. O. Didorenka. Luhansk : LDUVS im. E.O. Didorenka, 678 p. [in Ukr.].
5. Moroz, L. I. (2005) Kompleks vprav dlia formuvannia uminnia vstanovliuvaty stosunky, zasnovani na doviri. Teoriia ta dosvid zastosuvannia treninhovykh tekhnolohii u praktychnii psikhologii [A set of exercises for building the ability to establish relationships based on trust. *Theory and experience of using training technologies in practical psychology*] : materialy II Vseukr. - prakt. konf. (m. Kyiv, 20 zhovtnia 2005 r.). Kyiv, pp. 206–210. [in Ukr.].
6. Moroz, L. I., Yakovenko, S. I. (2005, 2006) Vstanovlennia psikhologichnoho kontaktu pratsivnykamy vnutrishnikh sprav pry spilkuvanni z riznymi katehoriiami hromadian [Establishment of psychological contact by internal affairs workers when communicating with different categories of citizens]. *Praktychna psikhologhiia ta sotsialna robota*. № 11, pp. 21–37; № 12, pp. 16–29; № 1, pp. 33–42. [in Ukr.].
7. Moskalenko, V. V. (2005) Sotsialna psikhologhiia [Social psychology]. Kyiv : Tsentr navch. knyhy, 624 p. [in Ukr.].
8. Semychenko, V. A. (1998) Psikhologhiia spilkuvannia [Psychology of communication]. 2-he vyd. Kyiv : Mahistr-S, 150 p. [in Ukr.].

### ABSTRACT

#### **Volodymyr Voloshyn. Ways to overcome conflict situations in the operative communication.**

The article highlights the psychological features of operative communication and ways to overcome conflict situations that may arise. Operative search activity is a specific sphere of life activity, which is conflictual in advance. To ensure the effectiveness of measures carried out within the framework of the OSA, and sometimes to ensure the safety of operational workers, it is necessary to properly regulate conflict situations during operative communication, applying the appropriate skills and abilities.

A proper definition of operative communication has been formulated, by which we mean informational relationships between relevant subjects related to the performance of tasks of operative and investigative activities. This definition corresponds to the general idea of communication in the field of social psychology, which distinguishes such aspects of communication as communicative (information transfer), interactive (interaction), perceptive (mutual perception). It has been established that the cause of tensions and conflicts in operative communication is the presence of psychological barriers: indifference, suspicion, hostility, oversaturation of communication, etc. It is noted that the starting point of operative communication is the establishment of psychological contact, which is established by applying the achievements of social psychology in the form of the method of contact interaction (IC), which allows to eliminate psychological barriers, organize rapprochement and correctly diagnose the contradictory qualities of the object's personality. Specific recommendations are provided for establishing constructive interaction during operative communication.

Techniques that prevent the manifestation of psychological factors of conflict tension in operative communication allow not only to obtain valuable information, but also to recognize danger in time during communication and interaction with objects of influence. Taking into account the specifics of conducting investigative activities and the general psychological stress of the subjects of the OSA, it is advisable to use the highlighted techniques both during the establishment of operative contacts and during communication between the employees of the operative units themselves.

**Keywords:** *operative communication, communication, conflict, psychology, method of contact interaction.*