

УДК 343.144 : 159.98

DOI: 10.31733/2078-3566-2024-2-293-298



Юлія МАРІНА<sup>©</sup>

викладач

(Дніпровський державний університет  
внутрішніх справ, м. Дніпро, Україна)

### ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОВЕДЕННЯ ДОПИТУ І УПРАВЛІННЯ СПІЛКУВАННЯМ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Проаналізовано систему знань про конфліктологію як науку, її становлення та сучасний стан, а також практичні навички продуктивного вирішення конфліктів та подолання конфліктних ситуацій при проведенні слідчих дій, зокрема допиту. Розглянуто класифікацію, динаміку розвитку та причини виникнення конфліктів, методи ефективного управління ними. Акцентовано на відмінності поняття допиту з точки зору кримінального процесу та криміналістики та в аспекті психології. Особливу увагу приділено психологічним особливостям взаємодії та допиту неповнолітніх із проблемами у спілкуванні. Розроблено деякі стратегії подолання конфліктних ситуацій при проведенні слідчих дій.

**Ключові слова:** кримінальне провадження, допит, допит неповнолітніх, психологія допиту, конфліктологія, слідчі дії, слідчий, наука, правоохоронні органи, кримінальний процес, криміналістика, психологічний стан, конфліктні ситуації, психологічний контакт, конфліктна ситуація допиту.

**Постановка проблеми.** Зазначена проблема передбачає аналіз впливу психологічних аспектів на ефективність допиту та управління спілкуванням у ситуаціях конфліктів. Дослідження спрямоване на виявлення чинників, що впливають на якість комунікації під час допиту, зокрема в контексті конфліктів, і на розробку стратегій, спрямованих на поліпшення якості спілкування та зменшення конфліктних ситуацій, що виникають під час цього процесу. Вивчення зазначених аспектів має на меті сприяти розвитку більш об'єктивних та конструктивних методів управління спілкуванням у процесі допиту в умовах конфлікту. Дослідження ефективності допиту неповнолітніх із проблемами у сфері комунікації сприятиме вдосконаленню підходів та методів взаємодії з цією категорією осіб у правових та соціальних контекстах, зокрема розробці адаптованих стратегій та інструментів для забезпечення ефективного допиту.

**Аналіз публікацій, в яких започатковано вирішення цієї проблеми.** Окреслена проблематика неодноразово розглядалася науковцями, такими як: Н. Бобченко, В. Бойко, І. Жолнович, Т. Матієнко, Є. Ходаківський, Ю. Богоявленська, Т. Грабар, І. Озерський, О. Кришевич, В. Коновалова, Л. Удалова, О. Проценко.

**Мета** статті полягає в ретельному аналізі психологічних аспектів проведення допиту та управління спілкуванням у конфліктних ситуаціях; розкритті взаємозв'язків між психологічними факторами та процесами комунікації під час допиту в умовах конфлікту; виявленні ефективних стратегій управління спілкуванням для поліпшення якості взаємодії між учасниками в ситуаціях конфлікту та підвищення об'єктивності та конструктивності комунікації.

**Виклад основного матеріалу.** Процес виникнення та розвитку конфліктів визначається чотирма групами чинників: об'єктивними, управлінськими, психологічними та особистісними. Перші дві групи мають переважно об'єктивний характер, тоді як третя та четверта – суб'єктивний. Розуміння об'єктивно-суб'єктивної природи причин конфліктів є корисним для подальшого визначення способів їх уникнення та розроблення оптимальної стратегії поведінки у типових конфліктах.

До об'єктивних причин конфліктів належать переважно обставини соціальної

© Ю. Маріна, 2024

ORCID iD: <https://orcid.org/0009-0000-9661-5066>

yuliia.marina@dduvs.edu.ua

взаємодії людей, що призводять до зіткнення їхніх інтересів, поглядів, установок тощо. Ці об'єктивні причини створюють передумови для конфлікту – об'єктивний компонент передконфліктної ситуації. Суб'єктивні причини конфліктів зазвичай пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями противників, що призводять до вибору ними конфліктного шляху у вирішенні об'єктивного протиріччя, що виникло. У передконфліктній ситуації існує можливість вибору між конфліктним та неконфліктним шляхом її розв'язання. Причини, що ведуть людину до обрання конфліктної стратегії, переважно мають суб'єктивний характер. При вивченні взаємозв'язку об'єктивних та суб'єктивних причин конфліктів можна відзначити кілька ключових аспектів. По-перше, розподіл між об'єктивними та суб'єктивними причинами конфліктів є більш складним, ніж може здатися на перший погляд. Об'єктивні чинники можуть бути впливовими в підготовці підґрунтя для конфлікту, навіть якщо вони походять від суб'єктивних визначень та переконань. По-друге, практично кожен конфлікт містить елементи об'єктивних та суб'єктивних чинників. У міжособистісних конфліктах суб'єктивні мотивації та реакції людей відіграють ключову роль у формуванні ситуації конфлікту. Організаційно-управлінські причини конфліктів стосуються структур та функціонування організацій та груп. Вони можуть бути різноманітними, включно зі структурно-організаційними, функціонально-організаційними, особистісно-функціональними та ситуативно-управлінськими. Існують різні точки зору щодо ролі соціально-психологічних причин у виникненні конфліктів. Деякі дослідники стверджують, що конфлікти переважно обумовлені об'єктивними соціально-економічними чинниками, але також визнають: соціально-психологічні аспекти відіграють важливу роль у виникненні конфліктів, оскільки останні пов'язані зі взаємодією між людьми та їхньою приналежністю до соціальних груп [1, с. 24–28].

Допит є складним процесом, що регулюється кримінально-процесуальними нормами та спрямований на отримання інформації про важливі факти у справі. Основна мета допиту полягає в установленні правдивості подій та обставин, пов'язаних із розслідуваною справою. Діагностика психологічного статусу допитуваного є важливим етапом процесу допиту. Вона передбачає розуміння особливостей особистості допитуваного, що сприяє побудові ефективного психологічного контакту та вибору оптимальних стратегій отримання інформації. Використання психологічних методів допомагає діагностувати психічний стан допитуваного. Методи спостереження, бесіди та незалежних характеристик використовуються для отримання інформації про поведінку, темперамент та реакції допитуваного на подразники. Важливо враховувати, що результати спостереження на початку допиту можуть бути попередніми й орієнтовними і потребують додаткової корекції та доповнення протягом процесу допиту. Такий підхід до діагностики психологічного статусу допитуваного допомагає зрозуміти його психічний стан та сприяє побудові ефективного комунікаційного процесу між допитуваним та слідчим.

Метод спостереження використовується для виявлення різних рис характеру та особливостей темпераменту, котрі свідчать про психологічні особливості допитуваного. У процесі спостереження враховуються манери допитуваного, його рівень комунікабельності на початку допиту, реакція на поставлені запитання, а також психічний стан, спричинений процесуальним становищем та потребою у взаємодії. При оцінці результатів спостереження важливо пам'ятати, що особа, за якою ведеться спостереження, знаходиться у незвичній ситуації, тож існує ймовірність, що вона буде стримувати свої вияви та упереджувати свою поведінку. Це може спотворити враження слідчого, тому важливо бути об'єктивним і брати до уваги контекст та обставини допиту.

Для діагностики особи допитуваного може використовуватися метод бесіди, адаптований для цієї мети. Бесіда відрізняється від допиту своєю природою та завданнями і не має регламентованого процесуального режиму. Вона може мати місце і в процесі допиту і бути спрямованою на встановлення психологічного контакту з допитуваним та визначення його особистісних особливостей. Бесіда передбачає взаємну передачу інформації, що не стосується предмета допиту, а спрямована лише на встановлення психологічного контакту та визначення характеру допитуваного. Це може допомогти створити атмосферу довіри та сприяти ефективній взаємодії між допитуваним та слідчим. Метод бесіди часто поєднується зі власне допитом, оскільки дозволяє з'ясувати важливі дані про допитуваного перед початком основного етапу. У

процесі бесіди встановлюються демографічні дані, стан органів чуття, психічний стан та інші аспекти, що можуть впливати на сприйняття подій та формування показань. Залежно від категорії допитуваного (наприклад, неповнолітній або обвинувачений) з'ясування певних аспектів може відрізнятись.

Метод незалежних характеристик використовується для збирання інформації про допитуваного від осіб, які з ним контактували, наприклад, родичів, друзів або колег. Це допомагає збагатити знання про особу допитуваного та створити психологічний контакт, оцінити інформацію, отриману від нього. Метод може використовуватися у різних формах, що визначаються конкретною ситуацією, включно із запитаними щодо характеристики особи, аналізом матеріалів справи або отриманням інформації через оперативно-розшукові органи.

Вищезазначені методи допомагають створити повніше розуміння особистості допитуваного та встановити психологічний контакт, що сприяє ефективнішому проведенню допиту та об'єктивнішій оцінці інформації. Вибір конкретної форми допиту та методів психологічної діагностики залежить від різних чинників, таких як складність справи, важливість інформації, що має бути отримана, та ін. Застосування цих методів окремо або взаємопов'язано дозволяє діагностувати психологічні особливості особи і використовувати їх у різних аспектах організації допиту, таких як: 1) встановлення психологічного контакту – розуміння психологічних особливостей допитуваного допомагає забезпечити ефективний контакт під час спілкування та створити сприятливі умови для отримання інформації; 2) визначення системи тактичних прийомів допиту – знання психологічних особливостей допитуваного дозволяє визначити оптимальні підходи та стратегії для проведення допиту, зокрема з огляду на реакції на запитання та стимули; 3) визначення характеру і виду можливого психологічного впливу – розуміння психологічних особливостей допитуваного допомагає визначити, який вид впливу може бути найбільш ефективним для отримання інформації чи досягнення певної мети; 4) оцінка отриманої інформації – психологічна діагностика також допомагає в оцінці достовірності та значущості отриманої інформації, зокрема, зважаючи на психічну напруженість допитуваного та його реакції на питання. Важливо також розуміти, що допит – це процес спілкування, де слідчий зберігає ініціативу в регулюванні процесу обміну інформацією. Під час допиту важливо враховувати процесуальне становище допитуваного, його позицію та інші обставини, що можуть вплинути на сприйняття та передачу інформації.

Побудова системи тактичних прийомів для допиту – це складний і ретельно обдуманий процес, що має враховувати різноманітні чинники, такі як мета допиту, вид процесуального становища допитуваного, специфіка ситуації та ін. Тактичні прийоми допомагають структурувати процес допиту та спрямовують слідчого на досягнення його мети. Наприклад, встановлення психологічного контакту є ключовим етапом, що передбачає застосування певних тактичних прийомів, таких як ввічливе спілкування, прояв інтересу до думки допитуваного, створення сприятливої атмосфери. Спонування допитуваного до давання показань може включати аргументоване пояснення важливості співпраці з розслідуванням, відображення можливих наслідків в разі відмови та надання допитуваному впевненості в його захищеності. Для уточнення показань і усунення в них суперечностей можуть використовуватися техніки запитань, що допомагають систематизувати інформацію та виявити невідповідності. Актуалізація забутого в пам'яті допитуваного може відбуватися шляхом використання асоціативних зв'язків або подій, що можуть викликати спогади, та уточнення показань. Всі ці прийоми мають свою вагомість та застосовуються залежно від конкретних умов та потреб допиту. Важливо, щоб тактичні прийоми були збалансованими, ефективними та етичними, аби досягти мети допиту і зберегти правові стандарти. Прийоми та підходи щодо виявлення неправдивих показань допитуваних є дуже важливими в розслідуванні та забезпеченні справедливості. Виявлення неправди в показаннях може бути ключовим для успішного розгляду справи та встановлення об'єктивної правди. Зазначимо, що, крім технічних методів допиту, важливо також звертати увагу на невербальні сигнали та зміни у мові тіла, що можуть вказувати на неправдивість показань. Наприклад, збільшена напруга, рухи, що не відповідають змісту висловлювань, чи незвична реакція на певні запитання. Крім того, підготовка до допиту передбачає не лише аналіз доказів та обставин справи, а й ретельне вивчення особистості допитуваного, його психологічних особливостей та

можливих мотивів для неправдивих показань. Це дозволяє слідчому бути готовим до спростування неправдивих відомостей та виявлення правди [4, с. 95–98].

Розглянемо процедуру проведення допиту неповнолітніх, котра вимагає особливої уваги до їхніх психологічних особливостей та вікових характеристик. Ключовим аспектом, котрий слід враховувати, є вікові особливості. Розуміння та сприйняття інформації у дітей різного віку суттєво відрізняється. Наприклад, молодші діти можуть мати уявлення про світ, що відрізняються від дорослих, і використовувати фантазію під час розповіді. Молодші неповнолітні можуть також мати проблеми з послідовністю та логікою в розповідях. Важливо встановити психологічний контакт з неповнолітнім, щоб він почувався комфортно та довіряв слідчому або іншому фахівцю, який здійснює допит. Для цього необхідно сприяти відкритому спілкуванню та враховувати інтереси й потреби дитини. Слід уникати травматизації, зокрема питань, що можуть спричинити психічну або емоційну травму, оскільки допит неповнолітнього може бути стресом для нього. Такий допит має бути проведений із особливою делікатністю та обережністю. Для допиту неповнолітніх можуть застосовуватися спеціальні методи, що враховують їхні вікові та психологічні особливості. Наприклад, рольова гра або інші техніки, спрямовані на зниження стресу та створення комфортної атмосфери. У деяких випадках під час допиту може бути корисною участь батьків або опікунів, особливо для молодших дітей або тих, хто відчуває тривогу під час процедури. Розуміння та врахування цих особливостей допомагає забезпечити ефективну та етичну процедуру допиту неповнолітніх, зменшуючи ймовірність психологічної травми та сприяючи отриманню достовірної інформації [5, с. 272–274].

Розглянемо деякі ключові аспекти психологічних особливостей допиту дітей підліткового та старшого шкільного віку. Підлітковий вік є часом великих змін та перетворень. У цей період людина переживає фізіологічні, емоційні та психологічні зміни, що впливають на її поведінку та ставлення до навколишнього світу. У підлітковому віці набагато поширенішими є імпульсивність та негативізм, що можуть ускладнювати комунікацію зі слідчими чи іншими дорослими фігурами авторитету. Підлітки часто стикаються з конфліктами щодо авторитетів, які ставлять до них вимоги. Вони можуть ставити під сумнів правила та інструкції, особливо якщо вважають їх несправедливими. Підлітки ще формують свої моральні цінності та норми поведінки. Вони можуть робити помилкові рішення, спираючись на недостатній життєвий досвід та неповний розвиток морального судження. У період ранньої юності вони починають усвідомлювати свої життєві цілі та ідеали, стають більш самостійними у визначенні свого майбутнього та професійних інтересів. Врахування цих аспектів є важливим при взаємодії з підлітками як у побуті, так і під час проведення допиту, де їхні дії та рішення можуть мати серйозні наслідки. Діти можуть сприймати та описувати події, що з ними сталися, на свій лад, що варіюється з огляду на вік та рівень розвитку. Їхнє сприйняття може бути поверховим, фрагментарним та емоційно забарвленим.

Різні вікові групи дітей сприймають інформацію по-різному. Молодші діти можуть бути менш конкретними у своїх спостереженнях та описах, тоді як старші, навпаки, більш деталізованими. Важливо забезпечити адекватну підтримку та розуміння дітей у правових процесах, зважаючи на їхні вікові та розвиткові особливості під час отримання показань. Загалом розуміння психологічних аспектів сприйняття та розуміння дітьми інформації допомагає забезпечити справедливість та ефективність правових процесів, що передбачають участь неповнолітніх.

Ключові пункти, на яких варто акцентувати в ході підготовки та проведення допиту неповнолітніх:

- вибір місця та обстановки допиту – важливо, щоб місце допиту створювало комфортну та безпечну атмосферу для неповнолітнього. Це може бути місце, де він відчуває себе комфортно, наприклад, школа або домівка;
- планування запитань – складання плану допиту з простими та зрозумілими запитаннями є ключовим елементом і допомагає забезпечити структуровану бесіду, що сприяє одержанню важливої інформації;
- встановлення психологічного контакту – побудувати довіру та встановити ефективний психологічний контакт допомагають бесіди на сторонні теми та демонстрація інтересу до індивіда;

– допомога в формуванні правдивих показань – важливо пам'ятати, що слідчий повинен сприяти формуванню правдивих показань, уникаючи запитань із елементами навіювання або використання навідних прийомів;

– специфічні тактичні прийоми – використання таких прийомів, як роз'яснення важливості правдивих показань та сутності пред'явлених матеріалів, може сприяти отриманню корисної інформації від неповнолітніх.

**Висновки.** Вищезазначене дозволяє констатувати, що проведення допиту в конфліктних ситуаціях вимагає комплексного підходу, котрий поєднує технічні засоби допиту, аналіз психологічних особливостей допитуваного та уважність до невербальних сигналів. Цей підхід дозволяє створити ефективну систему для виявлення неправдивих відомостей та забезпечення об'єктивного розслідування. Ще Д. Карнегі дав рекомендації стосовно способів привертання уваги та підтримання психологічного контакту. Дійсно, ці принципи мають глибокі коріння в основах міжособистісного спілкування і можуть бути вельми корисними для слідчих та інших професіоналів, які працюють зі співрозмовниками в різних ситуаціях. Отже, основними принципами, що допоможуть роботі в конфліктних ситуаціях, є:

– виявлення інтересу до інших людей – створює атмосферу взаємної зацікавленості та сприяє відкритому спілкуванню;

– усмішка – вона може зняти напругу та зробити спілкування більш приємним;

– використання імені співрозмовника – це створює особистий зв'язок та вказує на увагу до співрозмовника;

– вміння вислухати – бути гарним слухачем означає повагу та зацікавленість до думок та почуттів іншої особи;

– розмова на теми, що цікавлять співрозмовника, – дозволяє створити спільні точки контакту та підтримує активне спілкування;

– підкреслення важливості співрозмовника – може підвищити самооцінку співрозмовника та зробити спілкування більш продуктивним.

Ці принципи сприяють побудові довірчих відносин та допомагають встановити позитивний контакт між слідчим та допитуваним, що може сприяти більш успішному проведенню допиту та отриманню достовірної інформації.

#### Список використаних джерел

1. Котлова Л. О. Психологія конфлікту: курс лекцій : навч. посібник. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.

2. Кримінальний процесуальний кодекс України : Закон України від 13.04.2012. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4651-17#Text>.

3. Конституція України від 28.06.1996. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.

4. Коновалова В. О., Шепітько В. Ю. Юридична психологія : підруч. 2-е вид., перероб. і доп. Харків : Право, 2008. 240 с.

5. Макарова О. П., Радіонова Л. О. Особливості допиту неповнолітніх. *Психологічні та педагогічні проблеми професійної освіти та патріотичного виховання персоналу системи МВС України : тези доп. наук.-практ. конф.* (м. Харків, 30 бер. 2018 р.). Харків, 2018. С. 272–274.

6. Пінчук Д. Н. Особливості допиту неповнолітніх підозрюваних на стадії досудового розслідування. *Актуальні проблеми сучасної науки і правоохоронної діяльності : тези доп. учасників XXV наук.-практ. конф. курсантів та студентів* (м. Харків, 17 трав. 2018 р.). Харків, 2018. С. 136–137.

7. Чорний Г. О. Психологічні особливості проведення допиту. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2023. № 11. С. 580–582. URL : [http://www.lsej.org.ua/11\\_2023/143.pdf](http://www.lsej.org.ua/11_2023/143.pdf).

Надійшла до редакції 12.02.2024  
Прийнято до опублікування 23.02.2024

#### References

1. Kotlova, L. O. (2013) *Psychology of conflict: a course of lectures* : navch. posibnyk. Zhytomyr : Vyd-vo ZhDU im. I. Franka. 112 p. [in Ukr.].

2. *Kryminalnyi protsesualnyi kodeks Ukrainy* [The Criminal Procedure Code of Ukraine] : Zakon Ukrainy vid 13.04.2012. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4651-17#Text>. [in Ukr.].

3. *Konstytutsiia Ukrainy* [Constitution of Ukraine] vid 28.06.1996. URL : <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254k/96-вр>. [in Ukr.].

4. Konovalova, V. O., Shepitko, V. Yu. (2008) *Yurydychna psykholohiia* [Legal psychology] : pidruch. 2-e vyd., pererob. i dop. Kharkiv : Pravo. 240 p. [in Ukr.].

5. Makarova, O. P., Radionova, L. O. (2018) Osoblyvosti dopytu nepovnlitnikh [Peculiarities of interrogation of minors]. *Psykhologichni ta pedahohichni problemy profesiinoi osvity ta patriotychnoho vykhovannia personalu systemy MVS Ukrainy : tezy dop. nauk.-prakt. konf.* (m. Kharkiv, 30 ber. 2018 r.). Kharkiv, pp. 272–274. [in Ukr.].

6. Pinchuk, D. N. (2018) Osoblyvosti dopytu nepovnlitnikh pidozriuvanykh na stadii dosudovoho rozsliduvannia [Peculiarities of interrogation of minor suspects at the stage of pre-trial investigation]. *Aktualni problemy suchasnoi nauky i pravoohoronnoi diialnosti : tezy dop. uchastykiv XXV nauk.-prakt. konf. kursantiv ta studentiv* (m. Kharkiv, 17 trav. 2018 r.). Kharkiv, pp. 136–137. [in Ukr.].

7. Chomyi, H. O. (2023) Psykhologichni osoblyvosti provedennia dopytu [Psychological features of interrogation]. *Yurydychni naukovyi elektronnyi zhurnal*. № 11, pp. 580–582. URL : [http://www.lsej.org.ua/11\\_2023/143.pdf](http://www.lsej.org.ua/11_2023/143.pdf). [in Ukr.].

#### ABSTRACT

**Yuliia Marina. Psychological aspects of interrogation and management of communication in conflict situations.** The article analyzes the system of knowledge about conflictology as a science, investigates its formation and the current state of this discipline. Practical skills of productive conflict resolution and overcoming conflict situations during investigative actions and interrogation, in particular, were analyzed. The classification, dynamics of development and causes of conflicts were considered, and the methods of their effective management were analyzed. Attention was drawn to the difference between the concept of "interrogation" from the point of view of the criminal process and criminology and from the point of view of psychology.

Psychological features of interaction and interrogation of minors with communication problems were separately considered. Developed some strategies for overcoming conflict situations during investigative actions. In a conflict situation, the investigator can use such techniques as persuasion, interrogation with the presentation of evidence, creating an exaggerated idea of the investigator's knowledge, the assumption of a legend, consistency, the method of indirect interrogation, surprise, speeding up the pace of interrogation, and demonstrating the capabilities of the investigation. Thus, the investigator must carefully prepare for the interrogation, analyze the evidence available in the case against the accused or suspect and the explanations that they have already given; be especially observant during the interrogation of the nuances of the interrogated person's behavior, his/her reaction to certain questions, his calmness or irritability, confidence or fear, facial expressions and gestures. Moreover, the investigator must remain calm, attentive and confident, since the effectiveness of the interrogation depends, first of all, not on a specific tactical technique or combination, but on the literacy and experience of the investigator using them.

**Keywords:** *criminal proceedings, interrogation, interrogation of minors, psychology of interrogation, conflictology, investigative actions, investigator, science, law enforcement agencies, criminal process, criminology, psychological state, conflict situations, psychological contact, conflict situation of interrogation.*