

ТЕОРЕТИКО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ДОВІРЛИВОСТІ В ОПЕРАТИВНО-СЛУЖБОВІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

У статті здійснено теоретичний аналіз психологічних основ формування довірчих відносин у діяльності органів внутрішніх справ з позицій макровиміру. Розкрито сутність довірчості як провідного компоненту оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ України. Констатовано, що поточний стан традиційного підходу до теоретичних засад формування довірчих відносин в оперативно-службовій діяльності міліції потребує технологічного регулювання. Визначено оптимальні шляхи налагодження партнерських відносин з населенням, установами, розвитку й підтримання довірчих відносин з об'єктами оперативно-службової діяльності. Визначено психологічні засади довірчості в дискурсі правоохоронної діяльності.

Ключові слова: довірчі відносини, психосемантика, психологічний вплив, партнерські відносини з населенням, імідж міліції.

В статье осуществлен теоретический анализ психологических основ формирования доверительных отношений в деятельности органов внутренних дел с позиций макроизмерений. Раскрыта сущность доверительности как ведущего компонента оперативно-служебной деятельности органов внутренних дел Украины. Констатировано, что текущее состояние традиционного подхода к теоретическим основам формирования доверительных отношений в оперативно-служебной деятельности милиции нуждается технологического регулирования. Определены оптимальные пути налаживания партнерских отношений с населением, установка, развития и поддержания доверительных отношений с объектами оперативно-служебной деятельности. Определены психологические принципы доверительности в дискурсе правоохранительной деятельности.

Ключевые слова: доверительные отношения, психосемантика, психологическое влияние, партнерские отношения, с населением, имидж милиции.

Постановка проблеми. Питання побудови та розвитку довірчих відносин у правоохоронній діяльності органів внутрішніх справ є предметом обговорення кількох суміжних галузей юридичного знання – юридичної психології та кримінології. Зокрема, тема довірливості є однією із провідних в теорії та практиці оперативно-розшукової діяльності, психології оперативно-роз-

шукової діяльності, оперативно-розшукової психології, кримінальній психології, віктимології та інших прикладних наукових напрямках.

Але, довірливість як невід'ємну складову успішності оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ України з позицій макровиміру сьогодні поки ще не вивчено. З урахуванням цього, порушена у статті тема дозволяє уперше розкрити сутність довірливості як одного з провідних компонентів оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ України.

Аналіз сучасних наукових джерел з теорії та практики формування довірчих відносин у правоохоронній діяльності органів внутрішніх справ країн пострадянського простору (Російська Федерація, Білорусь, Казахстан, Молдова) показав, що найбільш поширеним у діяльності органів внутрішніх справ вбачається традиційний інноваційний підхід до поняття довірливості і довірчих відносин, який сьогодні в системі правоохоронних органів традиційно сприймається і розглядається виключно в контексті оперативно-розшукової діяльності.

Дискурс тематики наших досліджень передбачає розкриття основних психологічних засад довірчих відносин з позицій психосемантики, психолінгвістики, соціальної та юридичної психології з урахуванням суб'єкт-предметних відносин оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ України. Зокрема, особливу увагу нами зосереджено на дослідженні макровиміру поняття довірчості – партнерських відносин міліції з населенням, як запоруки успішності оперативно-службової діяльності. Отже, розкриття зазначеної тематики дозволяє вирішити низку проблем організації оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ України.

Аналіз наукової розробленості проблеми. Питання довірчих відносин і стосунків в теорії оперативно-розшукової діяльності у тій чи іншій мірі у своїх дослідженнях розглядали Ю.М. Антонян, Б.І. Бараненко, А.І. Берлач, В.І. Василичук, В.Я. Горбачевський, О.М. Джужа, О.Ф. Долженков, В.М. Євдокимов, А.І. Кітов, А.П. Кіцул, Є.Д. Лук'янчиков, В.В. Матвійчук, Є.М. Моїсеєв, Д.Й. Никифорчук, С.І. Ніколаюк, А.І. Папкін, А.Р. Ратінов, Е.В. Рижков, О.М. Столяренко, Л.Б. Філонов, В.О. Черепанов, Ю.В. Чуфаровський та інші.

У теорії управління персоналом органів внутрішніх справ України, у кримінальній психології та в психології оперативно-розшукової діяльності різні аспекти довірчості висвітлювалися в працях вітчизняних учених, зокрема, Д.О. Александрова,

В.Г. Андросюка, В.І. Барка, Г.Є. Запорожцевої, В.П. Казміренка, Л.І. Казміренко, Я.Ю. Кондратьєва, М.В. Костицького, С.Д. Максименка, Н.П. Матюхіної, В.С. Медведєва, О.М. Морозова, О.Є. Моїсеєвої, І.М. Охріменка, В.М. Плішкіна, В.В. Рибалки, В.М. Синьова, В.О. Татенка, С.І. Яковенка та інших.

Методологічну основу сучасних досліджень феномена довірливості у суспільному житті складають положення, пов'язані з теорією єдності психіки та діяльності, розробленою у вітчизняній психології (Б.Г. Ананьєв, Л.С. Виготський, Г.С. Костюк, О.М. Леонтєв, Б.Ф. Ломов та ін.); принципи загальної та генетичної психології, що розкривають закономірності розвитку особистості як суб'єкта власної життєдіяльності (С.Л. Рубінштейн, С.Д. Максименко та ін.); теоретичні підходи щодо творчої активності особистості, розвитку особистісного і професійного потенціалу (Д.Б. Богоявленська, Е.Ф. Зеєр, Є.О. Клімов, І.П. Маноха, В.В. Рибалка, О.К. Тихомиров, D. Super та ін.); положення, пов'язані з обґрунтуванням психологічних детермінант діяльності та професійної підготовки працівників органів внутрішніх справ (О.М. Бандурка, В.І. Барко, С.П. Бочарова, В.С. Медведєв, Є.М. Потапчук, О.Д. Сафін, О.М. Столяренко, О.В. Тімченко та ін.); теоретичні та методико-практичні положення практичної психології та психологічної підготовки (О.Ф. Бондаренко, Р. Баклі, І.В. Вачков, П.П. Горностаї, Л.М. Карамушка, В.Г. Панок, Н.В. Чепелева, Ю.М. Швалб, С.І. Яковенко, Т.С. Яценко, D.L. Kirkpatrick, V. Tuckman та ін.).

Отже, актуальність порушених у статті питань зумовлена необхідністю комплексного наукового аналізу психологічних складових і детермінант феномена довірливості в оперативно-службовій діяльності працівників органів внутрішніх справ України, дослідження закономірностей та ефективності застосування спеціальних психологічних технологій у повсякденній правоохоронній практиці.

Метою статті є аналіз чинних у сучасній оперативно-службовій діяльності органів внутрішніх справ України моделей застосування психологічних засобів формування довірчих відносин при виконанні поставлених державою оперативно-службових завдань.

Серед основних **завдань** наших досліджень в обраному дискурсі першочергові позиції посідають шляхи встановлення, розвитку й підтримки довірчих відносин в оперативно-службовій діяльності працівників міліції України, вивчення психосемантичних засад довірчості та новітніх наукових підходів до їх практичного застосування.

Виклад основного матеріалу. Щодня, при виконанні посадових повноважень, працівникам органів внутрішніх справ доводиться спілкуватись зі значною кількістю радикально відмінних між собою категорій співрозмовників. При цьому коло об'єктів комунікативної активності працівника міліції має широкий спектр коливання – від завзятих злочинців до колег по роботі.

Сучасне соціальне буття людини, обумовлене засиллям негативної інформації, недобррозичливим ставленням суспільства до правоохоронних органів, політичною і громадською напруженістю, здійснює цілеспрямований психологічний вплив на особистість пересічного працівника міліції.

Сьогодні, за даними наших власних досліджень, у суспільстві панують кілька рівнів стереотипного сприймання ефективності роботи міліції в Україні. Зокрема, найбільшу невдоволеність громадяни висловлюють щодо результатів роботи, якості роботи та гарантій безпеки, які може забезпечити міліція.

На думку пересічних громадян, на стан довіри до працівників міліції в Україні найбільшим чином впливають:

- надійність персоналу ОВС;
- сила і дієздатність персоналу ОВС;
- особиста дисципліна окремих представників системи ОВС;
- зовнішній вигляд працівників ОВС;
- штучне спотворення образу позитивного міліціонера з боку представників влади;
- відсутність соціального захисту працівників ОВС;
- агресивна медіа-політика в державі;
- відсутність проактивних форм роботи із засобами масової інформації;
- реактивний стиль оперативно-службової діяльності;
- слабкість профілактичної функції оперативно-службової діяльності основних служб органів внутрішніх справ України;
- безграмотна PR-компанія МВС України.

Результати проведених нами досліджень стосовно рівня довіри населення України до міліції, на яку згідно чинного законодавства покладено функції захисту громадян від протиправних посягань, свідчать, що громадянам України, окрім міліції, більше немає на кого покластися у вирішенні питань захисту їх прав і свобод.

Отже, ми дійшли висновку, що потенційно високий рівень довіри громадян України до міліції закладений самим державним устроєм. Міліція України є єдиною в державі силовою структурою, яка в сучасних умовах виявляється спроможною

виконати соціально важливі завдання захисту прав, свобод й інтересів громадян.

Згідно теоретичних засад феноменології довірчості, в основі довірчих відносин лежать гармонійні гуманні відносини в об'єкт-суб'єктних стосунках. Враховуючи брак саме гармонійних стосунків між міліцією України і переважною більшістю населення України, рівень базальної довірчості в нашому суспільстві виявляється занадто низьким. Але, такий стан справ є штучно створеним, і таким, що підлягає технологічній корекції.

Рівень довіри населення України до міліції сьогодні формується в дискурсі таких соціальних систем:

- міліція – держава;
- міліція – народ;
- міліція – медіапростір;
- міліція – міліція;
- міліція – злочинний світ.

На рівні «міліція – держава» сьогодні спостерігається погіршення відносин. Здебільшого це стосується державного бюджетного фінансування, соціальних гарантій, соціального захисту, владних повноважень, що надаються державою. На жаль, усі перераховані галузі державного забезпечення міліції України як державного озброєного органу виконавчої влади упродовж останніх 20 років є частково або майже повною мірою не задоволеними.

Цей рівень, на наш погляд, є одним із провідних, що унеможлиблює налагодження стовідсоткової довірчості у правоохоронній діяльності в межах різних соціальних систем нашого суспільства.

Соціальні рівні «міліція – народ», «міліція – медіапростір» та «міліція – злочинний світ», на наш погляд не є потенційно проблемними, у зв'язку з тим, що будь-яка поліцейська організація саме для того й створюється, щоб за своїми функціональними повноваженнями винаходити шляхи побудови стосунків на цих рівнях. Тобто, площина цих соціальних рівнів є саме сприятливим ґрунтом для ефективної діяльності правоохоронних структур.

Найменш проблемним нами вбачається, зокрема, рівень «міліція – народ». Враховуючи те, що на міліцію України покладено суто поліцейські функції, цей рівень за своєю сутністю передбачає конфліктність, антагонізм і протиборство. При розгляді цього рівня не слід забувати, що поліцейські функції в обов'язковому порядку передбачають обмеження, заборону,

застосування сили, іноді й насилля (у межах закону). Тобто, на поліцейську організацію покладаються специфічні функції, що не дозволяють, а іноді й заважають вільній людині діяти як їй заманеться, на власний розсуд. За таких умов гармонійних стосунків між громадянами і поліцейськими по суті не може бути взагалі. Сама собою поліцейська система будується на засадах вимогливості, силового впливу, обмеження та заборони. Завдяки наявності у суспільстві таких специфічних функцій відбувається регулювання соціальних взаємин. Тому, на наш погляд, технологічне регулювання рівня довірливості між міліцією і населенням має відбуватися на плинних засадах, з урахуванням соціальних і політичних обставин.

Проблемним, на наш погляд, виявляється соціальний рівень «міліція – міліція». На цьому рівні панує таке соціально-правове поле, як корпоративна культура, яка породжує таке явище, як корпоративний імідж міліції.

Внутрішні корпоративні розлади у професійному міліцейському середовищі вселяють у свідомість громадян невпевненість у спроможності органів внутрішніх справ виконувати покладені на них завдання. Враховуючи цей факт, ми дійшли висновку, що оголошення й опублікування негараздів, що іноді трапляються в середині системи МВС України, є демонстрацією власної слабкості й недієздатності, яка породжує в людей думки на кшталт «у самих немає порядку, а питаються навести порядок у суспільстві».

У контексті соціальних стосунків у межах соціальної системи «міліція – злочинний світ» нами вбачається кілька шляхів забезпечення належного рівня довірливості. Зокрема, налагодження якісної й ефективної професійно-психологічної підготовки працівників міліції до формування довірчих відносин у межах виконання ними функціональних повноважень.

На жаль, чинна практика показує, що повсякденна службова діяльність працівників міліції, яка пов'язана з комунікативною активністю, за умов негативізму, ворожнечі і протидії більш нагадує напружені переговори, ніж мирну бесіду.

Адже так склалося, що переговорна діяльність в органах внутрішніх справ чомусь традиційно розглядається у вигляді ведення переговорів з терористами, які захопили заручників, погрожують їх фізичним знищенням і висувають певні вимоги.

Поряд з цим у дискурсі теоретичного розгляду основних засад формування довірчих відносин не виправдано нехтуються аспекти професійного спілкування в різних ситуаціях оперативної службової діяльності.

Так, при виїзді оперативної групи на сімейний скандал працівники міліції, як правило, ведуть переговори в їх класичному розумінні, без налагодження довірчих стосунків. За аналогічних умов проводяться також опитування підозрюваних, потерпілих і заявників працівниками слідчих підрозділів. При припиненні правопорушень, винесенні офіційних попереджень про недопущення порушень громадського порядку тощо, працівниками патрульно-постової служби також за суттю здійснюються переговори, що потребують установаження довірчих відносин.

Саме ці обставини склали передумови для концептуального перегляду традиційного підходу до теоретичних засад формування довірчих відносин у діяльності органів внутрішніх справ України.

Враховуючи те, що основу формування довірчих відносин складає розмаїття засобів комунікації, провідним з яких є спілкування з використанням певних знакових систем, головний акцент доцільно наголошувати на психосемантичних компонентах комунікативного процесу [4].

З погляду на цю гіпотезу, формування довірчих відносин в оперативно-службовій діяльності працівників міліції слід розуміти як цілеспрямоване застосування психосемантичних паттернів¹ з метою досягнення мети професійної діяльності.

У природному світі є безліч явищ, які існують незалежно від наших бажань та прагнень, і мають єдині, притаманні лише їм значення.

За певних умов предмети і явища виконують сигнальну функцію за своєю причинно-наслідковою природою. Так, кашель у звичайному розумінні – це природна реакція організму на подразнення, у той же час, навмисне покашлювання зазвичай виконує сигнальну функцію. Суть різниці між ними полягає в тому, що часто предмети (або явища) виступають не в ролі носіїв своїх безпосередніх функцій, а в ролі комунікативних знаків.

Відомо, що комунікативний знак – це навмисно відтворений матеріальний факт, розрахований на сприймання певним об'єктом, і призначений слугувати засобом передачі інформації про ознаки, що знаходяться поза цим фактом [1].

Психолінгвістика розглядає знак як семантичну одиницю ефективного засобу передачі, отримання і фіксування певного роду інформації.

З урахуванням сучасного досвіду формування довірчих відносин у правоохоронній практиці найбільш ефективними засо-

¹ Паттерн (у психолінгвістиці) – мовленнєва структура в мові, що завжди існує незалежно від контексту.

бами зміни і формування семантичних паттернів у процесі переконання, формування і психологічного впливу є використання нейролінгвістичних технологій на фоносемантичному² і морфемному³ рівнях .

Поєднанням законів лінгвістики і психології в процесі побудови довірчих відносин можливо досягнути майже 100% продуктивного засвоєння інформації [6].

Зміст психолінгвістичного впливу полягає в тому, що функціонування нервової системи міцно пов'язано з мовними здібностями. Усі стратегії або програми, за допомогою яких людина організовує і спрямовує власну поведінку, складаються із нервових і мовних паттернів. Лінгвістично мова – це знакова система, але доволі особливого роду [3]. Мова ж як психічне явище слугує для віддзеркалювання досвіду і його подальшої репрезентації. Занурюючись до глибинних структур людської свідомості за допомогою певних мовних формул (словоформ), ми маємо можливість виявляти приховані психічні процеси індивіда, що віддзеркалюються в його мовних паттернах, та суттєво впливати на них [5].

Виходячи з основних постулатів психолінгвістики, як прикладної галузі психології, досвід людини складається із інформації, яка надходить із зовнішнього оточення і сприймається за допомогою органів почуттів, а також асоціативних згадувань, фантазій, відчуттів і емоцій. Досвід також використовується в акумулюванні розмаїття знань у житті людини. Інформація, що надходить через органи почуттів, накопичується, кодується і пакується за допомогою наявних знань [2].

Нейролінгвістичні технології базуються на активному використанні сенсорного досвіду людини. Сенсорний досвід – це інформація, що сприймається через органи почуттів, а також знання про зовнішній світ, народжені цією інформацією.

Окрім сенсорного досвіду існують й інші форми досвіду, зокрема – фантазії, уявлення і галюцинації, провідною відмінністю яких є те, що вони більше виробляються головним мозком, ніж сприймаються органами почуттів. Тобто, умовно їх можна назвати суб'єктивним досвідом.

У сукупності з іншими формами сенсорний досвід складає загальну інформаційну систему людини (систему знань), до якої, зокрема входять думки, переконання, цінності, самопочуття,

² Фоносемантика (у лінгвістиці) – устояні зв'язки звуків мови із відчуттями і уявленнями.

³ Морфема (у лінгвістиці) – одиниця із зв'язаним значенням, що виявляється тільки в межах певного слова.

світогляд і світосприймання. Ця внутрішня система знань створює набір „внутрішніх фільтрів”, які зосереджують і спрямовують наші почуття. Водночас, ці фільтри узагальнюють, перетворюють і викривлюють реальну дійсність.

З погляду на це, кваліфікуючою ознакою, яка відрізняє реальність від суб’єктивного досвіду є фрейм – психологічна рамка (когнітивний контекст) певної події або переживання, пов’язаний із загальною спрямованістю, що визначає наші думки і дії [6].

Нейролінгвістика визначає суб’єктивний досвід в якості „реальності”, яка зазвичай сприймається як об’єктивна дійсність, яку неможливо змінити. Але, з позицій психосемантичних паттернів, за умов усвідомлення людиною когнітивних „фільтрів” і викривлень, що блокують і викривлюють об’єктивне сприйняття світу, можливо примусити людину змінити свої переконання і ментальні установки [4].

Однією з провідних психолінгвістичних технологій, що дозволяють досягти зміни устояних психосемантичних паттернів і соціальних установок людини, є зміна існуючих мовних і уявних фреймів – рефреймінг.

Рефреймінг – інтерпретація тих чи інших проблем, винахід нових рішень за рахунок зміни фреймів, у межах яких ці проблеми сприймаються (тобто вміщення певного образу або переживання в новий фрейм) [6].

Устояні фрейми, зазвичай, створюються за допомогою мови, перш за все, за допомогою слів. Слова не лише відтворюють досвід, але й поміщують його у своєрідні „рамки”, в яких певні аспекти висуваються на передній план, а інші слугують їх фоном.

З психологічної точки зору провести рефреймінг – означає переформувати зміст певного об’єкта шляхом поміщення його в новий контекст, що відрізняється, від попереднього. Як і будь-яка нейролінгвістична технологія, рефреймінг ґрунтується на сенсорному досвіді людини і піддається корегуванню [2].

Вільне володіння психолінгвістичними технологіями переконання і формування вражень є потенційною запорукою успішності формування довірчих відносин у правоохоронній діяльності.

Залежно від мети професійної діяльності працівників міліції, з метою досягнення оперативної мети, пропонуємо таку структуру формування довірчих відносин:

– підготовча частина, яка складається зі спеціальних вправ тренування артикуляційного апарату, розвинення мовленнєвої культури і розширення понятійного та словникового запасу;

– спеціальна частина, яка містить в собі спеціальні цілеспрямовані програми:

а) формування і розвинення мовленнєвих паттернів використання сенсорного досвіду; створення оптимальної моделі побудови речення; використання реляційного каркаса задуманих фраз і речень; обміркування, усвідомлення й засвоєння визначеної інформації,

б) визначення інформаційних паттернів у процесі переконання і формування враження: застосування мовних і мовленнєвих символів, що визначають їх суть і зміст; підготовка мовленнєвих формул (словоформ); доведення визначених інформаційних паттернів у процесі переконання або формування,

в) досягнення зміни устояних психосемантичних паттернів і соціальних установок: вплив на приховані психічні процеси індивіда, що віддзеркалюються в його мовних паттернах; використання суб'єктивного досвіду; застосування рефреймінгових технік у переговорному процесі; програвання фази досягнення мети і закріплення результату;

– аключна частина, що є традиційною для всіх психологічних технологій формування довірчих відносин і складається із рефлексії, обміну враженнями, підведення підсумків та решти інших компонентів.

Для посилення дієвості й досягнення максимальної ефективності цю структуру слід будувати з обов'язковим урахуванням її блокової композитності. Кожний блок за черговістю повинен гарантовано містити всі частини із власним індивідуальним наповненням.

Для найбільш ефективного доведення визначеного інформаційного паттерну у процесі переконання або формування враження недостатньо використовувати лише мовні і мовленнєві символи, що визначають їх суть і зміст. Для досягнення найбільшої результативності процесу продуціювання та репродукції певної інформації, окрім створення оптимальної моделі побудови речення, слід грамотно використовувати реляційний каркас задуманої фрази [5].

Висновки та перспективи досліджень. Набутий досвід застосування психолінгвістичних технологій у процесі переконання і формування враження при установленні довірчих відносин свідчить про високу ефективність використання психосемантичних паттернів в оперативно-службовій діяльності органів внутрішніх справ.

З урахуванням результатів проведених досліджень психологічних основ формування довірчих відносин у діяльності органів внутрішніх справ України з позицій макровиміру, зокрема, в та-

ких глобальних мікросоціальних системах «міліція – держава», «міліція – народ», «міліція – медіапростір», «міліція – міліція» та «міліція – злочинний світ», нами було розроблено пропозиції щодо використання психологічних засад довірливості в дискурсі правоохоронної діяльності, установа відповідного корпоративного іміджу міліції та формування партнерських відносин із населенням, зокрема:

- забезпечення соціальної та правової захищеності працівників органів внутрішніх справ;
- неухильне дотримання працівниками органів внутрішніх справ України дисципліни і законності;
- посилення кадрового забезпечення професіоналами за відповідним фахом «кадровий менеджмент»;
- приведення до належного рівня оплати праці працівників органів внутрішніх справ України у відповідності до тяжкості й небезпеки поліцейської праці згідно європейських стандартів;
- запровадження цілеспрямованої проактивної імідж-політики, спрямованої на упередження негативного впливу незаконослухняних верств населення;
- формування психологічної готовності працівників до толерантного спілкування з громадянами в екстремальних ситуаціях;
- підвищення об'єктивності у висвітленні роботи міліції засобами масової інформації.

Значну увагу авторами звернено на необхідності здійснення правового інформування широких верств громадян як про права й обов'язки працівників міліції, так і їх власні; зміни ставлення у державі до потреб міліції, як до чогось залишкового, поліпшення матеріально-технічного забезпечення тощо. Послідовна реалізація вказаних заходів дозволить зменшити вплив соціально-психологічних обставин і причин відвертої протидії законним вимогам працівників міліції із боку громадян, що забезпечить належний рівень довіри народу до міліції, сприятиме налагодженню партнерських відносин з населенням та створить реальні передумови до покращення корпоративного іміджу міліції в Україні.

Список використаних джерел

1. Леонтьев А.А. Речь в криминалистике и судебной психологии / А.А. Леонтьев, А.М. Шахнарович, В.И. Батов. – М.: Наука, 1977.

2. Лурия А.Р. Письмо и речь. Нейролингвистические исследования / А.Р. Лурия. – М.: «Академия», 2002.
3. Лурия А.Р. Очерки психофизиологии письма / А.Р. Лурия. – М.: «Академия», 2002.
4. Лурия А.Р. Основные проблемы психолингвистики / А.Р. Лурия. – М.: «Академия», 2002.
5. Хроленко А.Т. Общее языкознание: Учебное пособие / А.Т. Хроленко . – М.: Просвещение, 1989.
6. Robert B. Dilts Sleight of Mouth. The Magic of Conversational Belief Change. Meta Publications, Capitola, CA, 1999.

In the article the theoretical analysis of psychological bases of confiding relations formation is carried out in the activity of agencies of internal affairs from positions of macromeasuring. The essence of confidence is exposed as a lead component of operative service activity of internal affairs agencies of Ukraine. A new scientific approach to the study and the prospects of the structure of confident relations problems in the law enforcement activity of internal affairs agencies of Ukraine are revealed. The current practice of a confident relations formation between objects and subjects of the law enforcement activities at different social levels is analysed. The author reveals a new non-traditional technological approach to the partner relations establishment between the internal affairs agencies and the population, based on psychosemantic basis that has proved its efficiency and effectiveness. The current status of the traditional approach to the theoretical foundations of confident relations in the operative service activity of the police is stated to require a technological regulation. The author defined optimal ways of the partner relations with the population setup, establishing, developing and maintaining of the confident relations with the objects of the operative service activity. The psychological principles of confidence in a discourse of law enforcement activity are considered.

Keywords: confidential relations, psychosemantics, psychological influence, partner relations with a population, image of militia.

Отримано: 18.01.2013 р.