



*Ю.В. Трофимова, канд. психол. наук, доцент
Барнаульский юридический институт МВД России*

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТАКТ: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ И ЮРИДИЧЕСКИЙ ПОДХОДЫ

Психологический контакт рассматривается как необходимое условие общения. Если постараться выделить основные характеристики психологического контакта, то в широком понимании это будут такие отношения, где явно проявляют себя желание и готовность собеседников участвовать в общении друг с другом. Очевидно, что одной из профессиональных задач, которую должен решить участковый уполномоченный в процессе общения с разными категориями граждан, заключается в установлении психологического контакта и доброжелательных отношений. Установление психологического контакта пронизывает все сферы отношений УУП, т.к. возникает необходимость общаться в разных ситуациях и с разными людьми: это ситуации общения с гражданами разного возраста и разного социального статуса, руководителями предприятий и организаций, расположенных на территориальном участке, с лицами, проходящими по уголовным делам (свидетели, обвиняемые, подозреваемые), с маргинальными лицами и др.

Важным является понимание психологического контакта в широком его понимании. Понятие психологического контакта вошло в широкий обиход благодаря социальной психологии, изучающей условия и факторы общения между людьми. Углубление понимания психологического контакта возникает в психологической практике, где установление психологического контакта является не просто условием общения, но и необходимым условием практически всех форм психологической помощи человеку: психологического консультирования, психотерапии и т.д.).

В психологии представление о психологическом контакте развивается в контексте разнообразных форм психологической помощи: психокоррекции, психологического консультирования, психотерапии и др. Под психологическим контактом понимается тесное общение, взаимодействие, согласованность действия и связывается с толерантностью, взаимопониманием и взаимным доверием во взаимоотношениях [6]. Результатом установившегося контакта является возможность проникновения во внутренний мир другого человека для обеспечения нетравматических, «мягких» изменений в установках лич-

ности, поведении человека или людей с целью повышения жизненной продуктивности.

Важно отметить, что в психологической практике и юридической практике под психологическим контактом понимается контакт как процесс последовательного сближения людей при учете психических свойств и качеств, а также мотивов и состояний каждого из сближающихся людей [8].

Если рассматривать черты психологического контакта в практической психологии и юридической практике, то между ними можно выделить существенные отличия, связанные с характером рассматриваемой проблемы. Так, в психологической практике инициатором обращения за психологической помощью является сам гражданин, который заинтересован в ее скорейшем разрешении, тогда как в юридической практике инициатором обращения может выступать сам гражданин, однако чаще участковый уполномоченный полиции (УУП) общается с людьми, которые, имея прямое (потерпевший, виновник, инициатор и др.) или косвенное (свидетель, потенциальный свидетель) отношение к возникшей проблеме, не заинтересованы в разглашении ее обстоятельств.

Также можно выделить и отличия, связанные с процессом сбора данных в понимании установления психологического контакта. Психологи отмечают следующие черты психологического контакта: клиент психолога готов к откровенности, предоставляет сам необходимую информацию, способствует приходу в консультацию людей (родственников, членов семьи и др.), которые владеют информацией и готовы ею делиться. Тогда как граждане, с которым общается УУП, могут быть и готовы к общению, но число тех, кто не готов к откровенности достаточно высоко, и эта категория граждан скорее склонна умолчать (недоговаривать) или искажать (лгать) информацию.

Еще одной группой отличий между психологической и юридической оценкой психологического контакта и условий его поддержания выступают отличия, связанные с характером оперируемой информации. Для взаимодействия психолога с гражданами достаточно оперированием информацией, субъективно воспринимаемой клиентом. Психолог

работает с «субъективной реальностью» клиента. Для взаимодействия УПП с гражданами необходима информация, имеющая объективное подтверждение (факты, документы, свидетельские показания).

Важно также отметить и отличия, связанные с характером самого контакта. Психологический взгляд на психологический контакт акцентирует добровольное участие граждан в разных формах психологической практики. Юридический подход к психологическому контакту отмечает, что общение гражданина с УУП не всегда добровольное, часто общение носит вынужденный характер (как со стороны гражданина, так и со стороны УУП).

В содержании понятия психологического контакта с психологической и юридической позиций следует выделить еще и отличия, связанные с использованием полученных данных. В психологической практике сведения, полученные о проблеме, используются для ее же разрешения. Критерием разрешенной проблемы является субъективная удовлетворенность клиента. В юридической практике сведения, полученные о проблеме, также используются для ее разрешения, но критерием ее разрешенности выступает соблюдение норм права. При разрешении проблемы могут складываться разные ситуации: одна сторона удовлетворена решением, другая нет, обе стороны могут остаться субъективно неудовлетворенными решением.

Важными являются и отличия, связанные со сроками работы. Так, психологическая работа может иметь разные сроки общения: от разовой консультации до работы в течение нескольких месяцев. Взаимодействия регламентируются обоими участниками общения, т.е. время встречи, продолжительность общения, прекращение встреч определяются обоюдной договоренностью. В юридической практике взаимодействие и сроки рассмотрения проблемы регламентируются процессуальными нормами.

Таким образом, мы можем отметить, что понимание психологического контакта в юридической теории и психологической практике существенно различаются. Психологический контакт в юриспруденции понимается как:

- система взаимодействия людей между собой в процессе общения, основанного на доверии (Н.И. Порубов);

- стадия допроса, определяющая общие параметры беседы, такие как: темп, ритм, уровень напряженности, основные состояния собеседников и главные аргументы, которыми они будут убеждать друг друга в своей правоте (В.Л. Васильев);

- состояние, при котором участники взаимодействия, проявляют интерес и готовность к общению и восприятию информации, исходящей друг от друга (В.Г. Лукашевич);

- общая эмоциональная настроенность на основе единых целей и интересов (М.И. Еникеев);

- проявление работником правоохраны и гражданином взаимопонимания и уважения целей, интересов, доводов, предложений, приводящих к взаимному доверию и содействию друг другу (А.М. Столяренко).

Как мы видим из анализа разных точек зрения, характерными чертами психологического контакта являются: достижение общности, наличие доверия, наличие интереса и готовности к общению, интерес к информации, осознание единства целей.

При этом выделяют и такие характеристики контакта, которые позволяют понять его особенности в юридической практике:

- психологический контакт не есть состояние, «при котором возникают симпатии или разрешаются все противоречия. Вряд ли появятся у следователя к убийце, насильнику, хулигану симпатии» [1, с. 18];

- психологический контакт призван помочь проникнуть в мысли и чувства допрашиваемого (опрашиваемого) лица и оказать на них влияние с целью получения правдивых и полных показаний [2];

- психологический контакт носит односторонний характер, т.к. перед сотрудником полиции стоит еще одна задача, а именно: сообщить допрашиваемому (опрашиваемому) лицу как можно меньше информации, необходимой для выяснения сути вопроса [2];

- психологический контакт и возникающие на его основе доверительные отношения характеризуются локальностью (контакт возникает для решения конкретного вопроса), имеют узкую зону развития (контакт имеет вполне конкретные цели – получить информацию и ограничен какой-либо информацией, договоренностью) [4];

- контакт чаще бывает временным, не выходящим за рамки части выполняемого УУП профессионального действия и ситуации [4];

- психологический контакт может быть вынужденным, т.е. направленным на «образование межличностной связи с негативно значимым человеком для осуществления взаимодействия, имеющего смысл в создавшейся ситуации» [3, с. 243].

Несмотря на указанные выше характеристики психологического контакта, подчёркивающие его временные, пространственные и содержательные границы, общение УУП с гражданами носит деловой характер, а это значит, что оно должно обладать следующими чертами, позволяющими решить профессиональные задачи:

- взаимодействие планируется заранее;

- всегда направлено на достижение определенной цели (на получение значимой информации);

- число обсуждаемых тем обычно ограничено поставленной целью (разъяснения, объяснения по существу разбираемого события, происшествия);

- необходимость поддержания психологического контакта и доверительных отношений;

- необходимость сделать выводы на основе анализа мнений, высказываний и выработать соответствующие решения, в т.ч. и процессуальные [5].

Установленный психологический контакт обеспечивает реализацию преимуществ профессионального взаимодействия в деятельности УУП:

- возможность быстрого реагирования на высказывания собеседника с целью уточнения информации путем задавания вопросов;

- возможность осуществления индивидуального подхода как к проблеме, так и к субъекту общения через учет объективных и субъективных факторов ситуации, а также индивидуальных особенностей гражданина или граждан;

- возможность дифференцированного подхода к предмету общения, т.е. конкретизации значимых фактов [5].

Важно отметить, что установление психологического контакта и создание условий для его под-

держания возможно посредством использования разных техник установления и поддержания психологического контакта, которыми в совершенстве должен овладеть сотрудник полиции в процессе профессиональной подготовки [7].

В процессе профессиональной подготовки важно сформировать понимание у курсантов, слушателей, что при установлении психологического контакта нет одинаковых ситуаций общения. Даже если предмет взаимодействия УУП и граждан схож, то ситуация общения будет различна, т.к. различаются объективные характеристики ситуации самого общения (время, повод, цель, пространство общения, предмет взаимодействия и др.), индивидуально-психологические особенности граждан (пол, возраст, социальное положение, мировоззрение и установки на общение и т.д.). Таким образом, при установлении психологического контакта не может быть шаблона действий, штампов речевого взаимодействия, а может быть только индивидуальный подход к гражданину (группе граждан) с учетом разных свойств личности (социально-демографических характеристик, направленности личности, черт характера, темперамента).

Литература

1. Бойко Ю.Л. О роли установления психологического контакта с допрашиваемым при осуществлении допроса // Сборник материалов криминалистических чтений. 2015. № 11.
2. Дударев В.А. Тактические особенности установления психологического контакта с несовершеннолетними при их допросе // Вестник Брянского государственного университета. 2012. № 2.
3. Миронова О.И. Психологическая структура вынужденного контакта // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. 2009. № 12 (80).
4. Прикладная юридическая психология / под ред. А.М. Столяренко. М.: ЮНИТИ, 2001. 640 с.
5. Романов А.А. Грамматика деловых бесед. Тверь, 1995. 240 с.
6. Тигунцева Г.Н. Генезис психологического знания о феномене установления контакта и его использования в преодолении коммуникативных деструкций // Вестник Иркутского государственного технического университета. 2014. № 12.
7. Трофимова Ю.В. Изучение представлений курсантов о стилях межличностного взаимодействия сотрудников полиции // Актуальные проблемы борьбы с преступлениями и иными правонарушениями: материалы международной научно-практ. конф-ции. Барнаул: БЮИ МВД России, 2014. Вып. 12. Ч. 2. С. 145-147.
8. Филонов Л.Б., Быстрова И.В. Факторы, влияющие на контактное взаимодействие при первичном восприятии // Ученые записки Российского государственного социального университета. 2012. № 1 (101).

