

МЕТОДОЛОГІЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

# ВСТАНОВЛЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ З ВИКРИВАЧАМИ І ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ВІД НИХ



● 2023

Документ містить основну інформацію про різноманітні психологічні прийоми встановлення контакту з викривачами, етичні та методологічні засади побудови взаємодії з викривачем з метою отримання інформації, техніки ставлення запитань і їх психологічне значення.



Ця програма фінансується **Європейським Союзом**  
і співфінансується та впроваджується  
**Міністерством закордонних справ Данії**



**MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS  
OF DENMARK**

Цей документ підготовлено за підтримки Антикорупційної ініціативи Європейського Союзу в Україні (EUACI).

Думки та погляди, висловлені експертами у цьому документі, не обов'язково відображають офіційні погляди EUACI, Європейського Союзу чи Міністерства закордонних справ Данії.

# ЗМІСТ

**04** Процесуальне інтерв'ю як метод збору даних, особливості і специфіка процесуального інтерв'ю

**19** Етичні засади побудови психологічного контакту з викривачами

**22** Методологічні засади проведення процесуального інтерв'ю та побудови взаємодії з викривачами з метою отримання інформації

**32** Особливості та підходи встановлення психологічного контакту з викривачами на етапі повідомлення про правопорушення

**48** Підтримка психологічного контакту після завершення співпраці з викривачем

# ВСТУП

Взаємодія двох людей завжди має безліч психологічних нюансів, які усвідомлено і неусвідомлено впливають на контакт. Довіра, відчуття комфорту, прийняття - це те, що сприяє розкриттю в будь-якому комунікаційному процесі. Особлива атмосфера дозволяє співрозмовникам бути більш щирими, розкутими і спонтанними, легше говорити про непростий досвід, піднімати теми, які, можливо, не завжди знайдуть підтримку у суспільстві. Психологічна наука має достатньо інструментів та методик, слідуючи яким, можна створювати особливий тип контакту, який буде забезпечувати довіру, прийняття та сприяти глибшому розкриттю і комунікаційній кооперації співрозмовників, а відтак полегшить процес отримання необхідної інформації.

Процесуальне інтерв'ю визнане одним з найбільш прогресивних і дієвих методів отримання інформації. Використання вивчених і добре формалізованих алгоритмів і підходів дозволяє досягати поставлених цілей, зважаючи на права і гідність людини. Втім ефект кооперації, здобуття інформації та ефективність застосування методу можна суттєво підвищити, якщо усвідомлено слідувати основним базовим психологічним інструментам встановлення контакту.

У цих рекомендаціях наведено основну інформацію про різноманітні психологічні прийоми встановлення контакту з викривачами, етичні та методологічні засади побудови взаємодії з викривачем з метою отримання інформації, техніки ставлення запитань і їх психологічне значення.

Використання наведених у рекомендаціях технік та прийомів у практичній роботі надасть можливість спеціалістам більш усвідомлено вибудовувати контакт з викривачами, що полегшить взаємодію з ними і сам процес отримання інформації.

# ПРОЦЕСУАЛЬНЕ ІНТЕРВ'Ю ЯК МЕТОД 1. ЗБОРУ ДАНИХ, ОСОБЛИВОСТІ І СПЕЦИФІКА ПРОЦЕСУАЛЬНОГО ІНТЕРВ'Ю

У широкому сенсі інтерв'ю є бесідою, побудованою за певним планом через безпосередній контакт інтерв'юера з респондентом з обов'язковою фіксацією відповідей.<sup>1</sup> Процесуальне інтерв'ю – це метод, який передбачає відсутність примусу та відкриті питання, які покращують комунікацію та обмін інформацією. Мета інтерв'ю є дуже важливою і визначає його особливості і специфіку. Якщо в психології інтерв'ю використовується для діагностики психічних розладів, оцінки особистості або надання терапії, а в соціології (та інших соціальних науках) для збору інформації про досвід, ставлення, переконання та поведінку людей у певному соціальному контексті, то робота з викривачами передбачає збір інформації з метою об'єктивного та повного розгляду повідомлення, з'ясування обставин та отримання необхідних



фактичних даних. Для досягнення мети процесуального інтерв'ю, інтерв'юер повинен володіти високим рівнем емоційного інтелекту, ключовою навичкою для працівників. Сьогодні, кожен з нас хоча б один

раз зустрічався з рекомендаціями щодо розвитку емоційного інтелекту, цей навик входить в топ-10 soft skills, які актуальні, як на роботі так і в особистому житті. Давайте розберемо для себе основні поняття і складові емоційного інтелекту, спробуємо зрозуміти, як і для чого його розвивати. Давайте розберемо для себе основні поняття і складові емоційного інтелекту, спробуємо зрозуміти, як і для чого його розвивати.

---

1. Словник іншомовних слів (2002-2023): <https://www.jnsm.com.ua/cgi-bin/u/book/sis.pl?Article=8542&action=show>

## Що таке емоційний інтелект?

**Емоційний інтелект** – це здатність розуміти, усвідомлювати і управляти власними емоціями, своєю мотивацією, думками і поведінкою, регулювати свій емоційний стан, а також це вміння управляти емоційними станами інших людей, помічати їхні потреби, співпереживати і розвивати їхні сильні сторони. Розвиваючи свій емоційний інтелект, ми стаємо уважніші до себе, своїх відчуттів, бажань і потреб, водночас, це дозволяє нам краще розуміти інших людей, їх поведінку, переживання та потреби.

### Є 5 базових складових емоційного інтелекту:

1

**Усвідомлювати свої емоції (самопізнання)**, тобто мати змогу назвати те, що ми відчуваємо, Вміння помічати свої емоції дозволяє краще пізнати ті чи інші емоції виникають в певний момент, про що вони сигналізують, яка їхня функція в конкретний момент. Люди, котрі краще розуміють свої почуття, приймають швидкі рішення, менше вагаються, готові чути свої істинні потреби і бажання, легше досягають бажаного.

2

**Управляти своїми емоціями (саморегуляція)** – володіти собою в певних ситуаціях, вміти при потребі визначити рамки свого впливу, заспокоїти себе, справитися з тривогою чи гнівом. Таке вміння розвиває адаптивність і стресостійкість, що дозволяє простіше проживати життєві виклики, труднощі.

3

**Самомотивація** – вміння управляти власними імпульсами, тобто при потребі, відкладати задоволення і приборкувати моментні бажання, щоб досягнути більшого в майбутньому. Це вміння самостійно себе надихати, знаходити особисті сенси, ставити досяжні цілі і поступово рухатися до їх реалізації.

4

**Емпатія (розпізнавання емоцій інших людей)** – здатність враховувати почуття інших людей при прийнятті рішень, навик слухати і чути, дивитися і бачити емоційні стани, потреби людей. Таке вміння дозволяє ефективно впливати на команди, управляти персоналом, співпереживати і підтримувати.

5

**Управління стосунками (соціальні навички)** – побудова здорових стосунків, вміння зацікавити людей, мотивувати працювати в команді, вирішувати конфлікти, бачити сильні сторони людей і допомагати їм у реалізації цілей і планів, вміння створити в команді атмосферу довіри, вислухати, прийняти різні точки зору, знайти спільні інтереси, будувати довготривалі та здорові стосунки в парі.<sup>1</sup>

Що потрібно для підвищення рівня емоційного інтелекту?

Насамперед, дозволити собі проживати усі емоції і «позитивні», і «негативні», оскільки всі емоції, без виключення, нам потрібні і мають свою функцію.

1. Що таке емоційний інтелект та як його розвивати. URL: <https://www.sens.lviv.ua/shho-take-emocijnyj-intelekt-ta-yak-jogo-rozvyvaty/>

Розпочніть розвивати емоційну самоусвідомленість, виконуючи для цього прості кроки:

- ✓ збагачуйте емоційний словник, називайте свої емоції, засвоюйте нові слова, поцікавтеся значенням тих чи інших емоцій;
- ✓ ведіть щоденник емоцій і почуттів, у якому робіть аналіз прожитого дня, своїх емоцій, відчуттів, їх причин;
- ✓ частіше використовуйте у висловлюваннях «Я відчуваю...» і слухайте свої почуття тут і зараз;
- ✓ вчіться запитувати себе «Що я зараз відчуваю?», «Яка моя потреба зараз?», «Яка моя поведінка зараз буде ефективною?»;
- ✓ спробуйте виявляти свої почуття за допомогою думок, зверніть увагу, які ваші думки викликають у вас гнів, які думки супроводжують смуток, щастя;
- ✓ визнавайте свої почуття, але не слідуйте за ними бездумно. Ви не є ваші почуття. Почуття, це те, що є в нас, але не те, чим ми є.

Управління емоціями передбачає вміння дистанціюватися від почуттів, які у нас виникають і вирішити – піддатися їм чи опиратися, тобто здійснити вибір.

Вчіться управляти власними емоціями, розвивайте самоконтроль:

### » Опануйте техніки і методики по управлінню емоціями.<sup>1</sup>

До прикладу, можете застосовувати дану методику: «Техніка раціоналізації або техніка 10 секунд» – коли ви відчуваєте сильні емоції, спробуйте дати собі відповіді на декілька запитань: 1. Яку емоцію я зараз відчуваю? 2. Яка моя потреба зараз не реалізована, яке бажання? 3. Як я можу вплинути на ситуацію? 4. Як мені діяти далі?

---

1. Що таке емоційний інтелект та як його розвивати. URL: <https://www.sens.lviv.ua/shho-take-emoczijnyj-intelekt-ta-yak-jogo-rozvyvaty/>



## » Вчіться вербалізувати свої емоції.

Озвучуйте їх – мені зараз сумно, я розгніваний, мені страшно. Це розвиває емоційний інтелект, допомагає фізично і ментально справитися з емоційними хвилями. Вербалізована (названа) емоція відразу ж втрачає інтенсивність і з нею можна працювати в когнітивній, розумовій зоні.

Спробуйте по шкалі від 1-10 порахувати силу вашої емоції, це допоможе зрозуміти для себе, на скільки гарячою є потреба, на яку варто звернути увагу. Інколи, фокусуючись на власних відчуттях, ви можете зрозуміти, що, до прикладу, внутрішнє роздратування близьке до 2-3 балів, хоча спочатку здавалося, цілих 10.

Тренуйте емпатію, для цього:

- » Проявляйте до себе більше прийняття, самопідтримки і самоповаги, це допомагає сформувати внутрішню опору і любов до себе, чутливість і чуйність до своїх відчуттів і потреб. Вміння бути самоемпатуючим ми можемо, згодом, застосовувати емпатію до інших людей, і навпаки – без емпатії до себе, нам важко бути емпатичними до інших.
- » Спробуйте знайти власні відповіді на два запитання: «Як я розумію, що співрозмовник проявляє емпатію до мене, спостерігаючи за його словами, емоціями, поведінкою?», «Як я розумію, що я проявляю емпатію до свого співрозмовника, по своїх словах, поведінці, емоціях?». Відповіді на ці запитання дозволять вам продіагностувати, на скільки уважно ви відноситеся до себе і до інших.
- » Познайомтеся з людиною, яка на вашу думку, достатньо емпатична і спробуйте поспостерігати за її поведінкою, запитайте як ця людина розвиває свою чутливість стосовно інших людей.

» Проявляйте справжній інтерес до емоцій, почуттів і потреб інших людей, запитуйте їх і слухайте їхні відповіді спочатку серцем, а потім і розумом.<sup>1</sup>

Розвивайте соціальні навички і вчіться будувати стосунки:

- ✓ Проявляйте інтерес до людей, цікавтеся їхнім світоглядом, цінностями, життєвими правилами.
- ✓ Вчіться відстоювати власні межі і проявляти здорову асертивну поведінку.
- ✓ Створіть для себе нове внутрішнє правило – домовляйтеся з людьми, говоріть про свої потреби і почуття, не замовчуйте своїх емоцій, не вгадуйте думок людей і не чекайте, щоб вони здогадувалися про вашу потребу – говоріть.
- ✓ Фокусуйте свою увагу на тому, що є спільного, а не відмінного, між вами і співрозмовником.
- ✓ Дозволяйте людям проявляти всі емоції поряд з вами, збільшуйте свій емоційний контейнер.
- ✓ Тренуйте активне, емпатичне слухання – не перебивайте, будьте уважні, перефразуйте слова вашого співрозмовника і діліться з ним як саме ви зрозуміли почуте.
- ✓ Опануйте і практикуйте методики ненасильницького спілкування (ННК).

Дані рекомендації допоможуть вам розвинути уважність до себе та інших, а з нею розвинути емоційний інтелект.<sup>1</sup>

Емоційний інтелект є базовою навичкою для проведення опитування особи.

В державах із розвиненими демократіями в правозастосовній діяльності відходять від поняття «допит» особи, а замінюють його на процесуальне інтерв'ю. Процесуальне інтерв'ю – це технологія

---

1. Що таке емоційний інтелект та як його розвивати. URL: <https://www.sens.lviv.ua/shho-take-emocziyjnyj-intelekt-ta-yak-jogo-rozvyvaty/>

комунікації між інтерв'юером і опитуваною особою, яка базується на іншій філософії, аніж допит. Процесуальне інтерв'ю – це інструмент, що сформувався, завдяки міждисциплінарним науковим розробкам та був відшліфований за час багаторічної практики роботи поліцейських, детективів, прокурорів Британії, Австралії, Норвегії, Канади та інших країн.

Філософія цього інструменту, насамперед полягає в необхідності максимально абстрагуватися від будь-якої упередженості, ототожнення опитуваної особи з інкримінованим їй вчинком, попереднього оцінювання з метою концентрації на результаті проведення процесуального інтерв'ю. Результатом, як не дивно, буде не отримання зізнання, не приведення свідчень особи у відповідність до іншої доказової бази (речові докази, показання інших осіб, та інше), а саме отримання інформації.

Головне завдання інтерв'юера полягає не в тому, щоби «вивести особу на чисту воду», а в тому, щоб спробувати разом із опитуваною особою розібратись в ситуації, здобути в неї максимум інформації, почути й деталізувати подробиці її версії подій. Цілком доречним тут є елементарне людське поводження, починаючи від потискання руки, пропонування склянки води або чаю, роз'яснення того, скільки відбудуватиметься опитування та багатьох інших моментів, і завершуючи відмовою від будь-якого психологічного тиску в процесі опитування.

Процесуальне інтерв'ю як методику опитування особи можна застосувати не лише до осіб, які вчинили чи стали свідками, потерпілими від злочину, адже ця методика є базовою і може використовуватися у всіх інших сферах, в тому числі і при спілкуванні уповноважених осіб з питань запобігання і виявлення корупції з викривачами.<sup>1</sup> Базовою моделлю, яка започаткувала процесуальне інтерв'ю у кримінальному провадженні, стала

---

1. Орлеан А. Використання процесуального інтерв'ю закріплено на найвищому рівні. URL: <https://justtalk.com.ua/post/vikoristannya-protsestialnogo-intervyu-zakripleno-na-najvischomu-rivni>

модель PEACE, розроблена наприкінці 70 років ХХ ст. у Великобританії. Її запровадження мало на меті перехід від обвинувальної моделі допиту до необвинувальної моделі інтерв'ю.<sup>1</sup>

## PEACE –

це аббревіатура, що складається з назв етапів цієї моделі, яких має дотримуватися кожен інтерв'юер. Аббревіатура англійською:

- P** – planning and preparation (планування і підготовка).
- E** – engage and explain (встановлення контакту та роз'яснення процедури).
- A** – account (виклад обставин).
- C** – closure (завершення).
- E** – evaluation (оцінка проведеного інтерв'ю)..

Планування та підготовка:

- ✓ отримання якомога більше базової інформації про порушення, включно з усією відповідною інформацією про особу, яка буде проходити інтерв'ю;
- ✓ визначення мети інтерв'ю, тобто інтерв'юер має для себе окреслити, які відомості йому необхідно довідатися під час інтерв'ю для проведення ефективного розслідування у майбутньому;

1. Луцик В., Гавгун С. Сучасні моделі процесуального інтерв'ю. URL: file:///C:/Users/User/Downloads/309-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-597-1-10-20200615.pdf

- ✓ визначення, яка додаткова інформація потрібна і яким чином її можна отримати;
- ✓ підготовка організаційних моментів інтерв'ю (відвідування опитуваного за його місцем знаходження, його транспортування, вибір місця проведення інтерв'ю та необхідного обладнання, залучення адвоката, перекладача тощо).

**Встановлення контакту та роз'яснення процедури** полягає у розтлумаченні процедурних правил проведення інтерв'ю та встановленні психологічного контакту з опитуваним. Окрім того, інтерв'юер зобов'язаний пояснити причини, передумови, права, формальні вимоги та порядок проведення інтерв'ю, включно з інформуванням про аудіо/відеофіксацію.

**Виклад обставин** включає вільну розповідь опитуваного та можливість поставити уточнюючі запитання. Спочатку потрібно представитися та пояснити форму і мету вільного та безперервного викладу інформації, потім передати ініціативу (надати слово) опитуваному (відповідно до ситуації). У процесі вільної розповіді опитуваного необхідно застосувати техніки активного слухання. Це значить, що інтерв'юєру варто відкласти будь-які свої справи, вимкнути телефон або перевести його на безшумний режим, забезпечити, щоб інші особи не заважали проведенню розмови, не перебивати без потреби опитувану особу.

**Етап завершення** має на меті:

- » забезпечити взаємне розуміння розповіді опитуваного;
- » переконатися, що всі відомі особі аспекти справи охоплено (перевірка того, що опитувані надали всю інформацію, яку вони можуть і готові надавати);
- » забезпечити цілісність та повноту інтерв'ю;

» забезпечити відкритість особи для подальшої співпраці.

**Оцінка** полягає, як в оцінюванні отриманої інформації, так і в оцінюванні якості самого інтерв'ю. Необхідно оцінити, чи були досягнуті цілі і завдання інтерв'ю, якість його проведення, переглянути підхід до розслідування на основі отриманої під час інтерв'ю інформації, визначати позитивні аспекти (наприклад, легкість обміну інформацією) і розглянути можливості для вдосконалення процесу проведення інтерв'ю.

Уміння встановити та підтримувати контакт зі співрозмовником є наріжним каменем навичок комунікації та відіграє ключову роль в успішності проведення процесуального інтерв'ю. Встановлюючи контакт, інтерв'юер своєю поведінкою повинен заохотити особу до розмови, адже однією із причин, чому викривачі не звертаються із повідомленнями про вчинення корупційних правопорушень є те, що вони мають пересторогу, що їх свідченням не приділять належної уваги. Це особливо складно, якщо особа-викривач звертається з повідомленням вперше або ж має негативний попередній досвід такого спілкування. Проходження інтерв'ю є стресовою ситуацією для переважної частини людей, а тому необхідно докласти певних зусиль для зменшення відчуття занепокоєння особи. Інтерв'юер не повинен «вдавати друга» з особою, яка проходить інтерв'ю. Водночас він повинен працювати над залученням особи до розмови, встановленням відносин співпраці та невимушеності, що триватимуть протягом усього інтерв'ю.

Задля ефективного встановлення контакту з особою під час інтерв'ю необхідно брати до уваги такі фактори, як індивідуальні особливості особи, її емоційний стан тощо. Крім того, інтерв'юеру стане в пригоді активне слухання, що дозволить ідентифікувати теми для розмови протягом інтерв'ю і таким чином керувати розмовою, підтримувати інтерес у особи, ідентифікувати інформацію, що може мати доказове значення.

Для встановлення емоційного контакту важливими є такі кроки:

1

створення позитивного враження від самого початку розмови. Люб'язність, чемність і розуміння нічого не коштують, але можуть стати суттєвим внеском в успішність інтерв'ю;

2

ставлення до особи, що проходить інтерв'ю, як до особистості. Інтерв'юери, які витрачають час на те, щоб визначити потреби і проблеми особи, і роблять кроки до їхнього вирішення, мають значно більше шансів на успіх, ніж ті, що або не витрачають на це час, або ж ігнорують їх;

3

розуміння відчуттів особи, яка проходить інтерв'ю. Емпатія означає розуміння того, як відчувається інша особа, при цьому зберігається об'єктивність власної позиції. Інтерв'юеру потрібно не лише утриматися від засудження особи, а навпаки - продемонструвати підхід, за якого роль інтерв'юера - отримання повної, точної та надійної інформації. З цією метою важливо встановити професійні робочі відносини з особою, залученою до інтерв'ю. Це вкрай необхідно для успіху всього інтерв'ю. Загальне правило, якого має дотримуватися інтерв'юер, встановлюючи контакт, - поводитися з особами, запрошеними на інтерв'ю, так, як би він (вона) хотіли б, щоб поводитися з ними, їхніми рідними чи друзями.

Під час першої зустрічі важливо обговорити, як співрозмовник бажає, щоб зверталися до нього, а також зауважити як звертатися до вас (інтерв'юера). Звертаючись так, як того бажає співрозмовник, інтерв'юер продемонструє повагу до співрозмовника, як до особистості. Під час встановлення контакту важливо створити рівноправні відносини, а тому інтерв'юер може знадобитися певна адаптація до обставин. Наприклад, якщо особа хоче, щоб його/її називали на ім'я, інтерв'юеру варто запропонувати звертатися до нього так само.

Для встановлення робочих професійних відносин зі співрозмовником інтерв'юер має ставитися до викривача як до індивідуума з унікальним набором потреб. Інтерв'юер може зробити це, персоналізувавши розмову і встановивши зв'язок таким чином:

- 1** зверненням до співрозмовника;
- 2** встановленням безпосередніх потреб/проблем співрозмовника (наприклад, скільки часу може тривати інтерв'ю, хто доглядає за його/її дітьми тощо);
- 3** усвідомленням фізичних потреб співрозмовника (наприклад, необхідності у питній воді, перерві, цигарках, відвідуванні туалету тощо);
- 4** поясненням співрозмовнику того, що відбувається, і повідомленням у разі, якщо щось змінюється;
- 5** виявленням інтересу до співрозмовника та його/її індивідуальних обставин;
- 6** справедливим ставленням та проявом поваги;
- 7** утриманням від будь-яких суджень, які є результатом стереотипного мислення щодо культури, одягу, мови, поведінки тощо;



**8** обговоренням нейтральних тем, на які можна позитивно відповісти, щоб створити позитивний настрій;

**9** використанням відкритих запитань.<sup>1</sup>

Під час інтерв'ю інтерв'юер повинен донести до співрозмовника, що він справді зацікавлений у його поясненнях, коментарях, поглядах та заявах. Інтерв'юер повинен використовувати активне слухання та невербальне спілкування, щоб показати, зацікавленість до розмови. Іноді, зусилля інтерв'юера можуть бути неефективними. Це може бути пов'язано з розбіжностями особистостей або інформацією про конкретне правопорушення. В такому випадку особі повинна бути забезпечена можливість поспілкуватися з іншим інтерв'юером в даному органі. За таких обставин доцільно розглянути питання про припинення інтерв'ю та знайти іншу особу для його проведення.

Як зазначалося вище, використання процесуального інтерв'ю є затребуваним і достатньо ефективним незалежно від того, хто опитується. Отже, в ситуації отримання інформації від викривачів буде найбільш продуктивним для збору фактичних даних, які можуть бути використані в ході проведення відповідних перевірок чи розслідувань.

Детальні дослідження показують, що інтерв'ю без примусу на основі контакту/розуміння:

➤ стимулює спілкування між інтерв'юером та опитуваним;

➤ полегшує пошук подій та обставин у пам'яті;

---

1. Ю. Белоусов, О. Броневицька, С. Деркач, В. Луцик, А. Орлеан, В. Рогальська, Т. Філоненко, В. Яворська Розкажи мені що сталося, або зізнайся. Дослідження про процесуальне інтерв'ю. Аналіз міжнародного досвіду. Опис узагальненої моделі. Аналіз національної системи підготовки та практики. — К.: Процесуальне інтерв'ю в Україні, 2020. — 232 с. URL: [https://www.irf.ua/wp-content/uploads/2020/07/investigationresearch\\_web.pdf?fbclid=IwAR0ZJLwkFnZEBgkQn1y4SBMfZIZoS4UtYhD3axv4brV2O7lJnLc4L-AM1F8](https://www.irf.ua/wp-content/uploads/2020/07/investigationresearch_web.pdf?fbclid=IwAR0ZJLwkFnZEBgkQn1y4SBMfZIZoS4UtYhD3axv4brV2O7lJnLc4L-AM1F8)

- » підвищує точність та достовірність наданої інформації;
- » дозволяє проаналізувати правдивість наданої інформації;
- » підвищує можливість отримання більшої кількості інформації та правдивих свідчень;
- » знижує ризик отримання неправдивої інформації або помилкових зізнань.<sup>1</sup>

Головною передумовою процесуального інтерв'ю, згідно документу «Принципи ефективного інтерв'ю для розслідувань і збору інформації» («Принципи Мендеса»)<sup>2</sup> - є створення середовища, вільного від примусу. Документ, зокрема, включає шість принципів:

#### ПРИНЦИП 1

Проведення ефективного процесуального інтерв'ю спирається на наукові, правові та етичні засади.

#### ПРИНЦИП 2

Ефективне процесуальне інтерв'ю – це всебічний процес збирання точної, достовірної та необхідної інформації при забезпеченні правових гарантій.

#### ПРИНЦИП 3

Ефективне інтерв'ю вимагає виявлення та задоволення базових потреб опитуваних осіб, які перебувають у вразливому стані.

#### ПРИНЦИП 4

1. Ю. Белоусов, О. Броневицька, С. Деркач, В. Луцик, А. Орлеан, В. Рогальська, Т. Філоненко, В. Яворська Розкажи мені що сталося, або зізнайся. Дослідження про процесуальне інтерв'ю. Аналіз міжнародного досвіду. Опис узагальненої моделі. Аналіз національної системи підготовки та практики. — К.: Процесуальне інтерв'ю в Україні, 2020. — 232 с. URL: [https://www.irf.ua/wp-content/uploads/2020/07/investigationresearch\\_web.pdf?fbclid=IwAR0ZJLwkFnZEBgkQn1y4SBMfZIZoS4UtYhD3axv4brV2O7lJnLc4L-AM1F8](https://www.irf.ua/wp-content/uploads/2020/07/investigationresearch_web.pdf?fbclid=IwAR0ZJLwkFnZEBgkQn1y4SBMfZIZoS4UtYhD3axv4brV2O7lJnLc4L-AM1F8)

2. Principles of Effective Interviewing for Investigations and Information Gathering [Електронний ресурс] / Режим доступу: [https://www.apr.ch/sites/default/files/inline-files/apt\\_PoEI\\_EN\\_08.pdf](https://www.apr.ch/sites/default/files/inline-files/apt_PoEI_EN_08.pdf)

Процесуальне інтерв'ю – це діяльність, яка потребує опанування, а тому і відповідного навчання.

#### ПРИНЦИП 5

Для застосування ефективного процесуального інтерв'ю потрібні прозорі та підзвітні інституції.

#### ПРИНЦИП 6

Реалізація методики процесуального інтерв'ю є неможливою без заохочення з боку держави.



## 2. ЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПОБУДОВИ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ З ВИКРИВАЧАМИ

Асоціація запобігання тортурам, ініціативи боротьби проти тортур Норвезького центру з прав людини розробили «Принципи проведення розслідування та збору інформації». Згідно них, питання етики є одним із тих, що відносяться до основи проведення процесуального інтерв'ю.

Перш за все, ефективні інтерв'юери повинні дотримуватися найвищих етичних стандартів. Та ці професійні стандарти повинні регулювати всі аспекти обов'язків посадової особи, включаючи проведення інтерв'ю, відповідно до міжнародних правових зобов'язань. Наприклад, у Кодексі етичної поведінки працівників Національного агентства з питань запобігання корупції, затвердженому Рішенням Національного агентства з питань запобігання корупції 17 травня 2019 року № 1382 міститься перелік принципів, якими повинні користуватися працівники НАЗК під час виконання своїх службових обов'язків.<sup>1</sup>

Отже, ми пропонуємо наступні засади етичної побудови контакту з викривачами та проведення процесуального інтерв'ю:

### СПРАВЕДЛИВІСТЬ

Процес взаємодії повинен бути справедливим і неупередженим, і не повинен дискримінувати жодну особу на основі його раси, статі, віку чи інших особистих характеристик. Під час проведення інтерв'ю інтерв'юер не повинен висловлювати свої власні переконання та погляди, які можуть співпадати або суперечити тому, про що розповідає особа. Будь-які особисті симпатії чи антипатії не можуть бути приводом та підставою для прийняття рішень або для формулювання запитань. Навіть можливі неетичні або інші висловлювання особи не можуть слугувати причиною для необ'єктивного спілкування.

1. Кодекс етичної поведінки працівників Національного агентства з питань запобігання корупції: Рішення Національного агентства з питань запобігання корупції від 17 травня 2019 року № 1382. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0625-19#n14>

## КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

Інформація, зібрана в процесі професійної взаємодії, повинна бути конфіденційною і не має передаватися стороннім особам. Інтерв'ю може бути записано, але про факт запису має бути повідомлено особі. Також особа має право отримати доступ до копії запису.

## ГУМАННІСТЬ

Весь процес інтерв'ю і формальної взаємодії має проходити у комфортних умовах, які передбачають можливість доступу особи, яку інтерв'юють до задоволення базових потреб (перерва для відпочинку, прийому їжі, втамування спраги тощо). Процес інтерв'ю виключає примус. За необхідності особа має право просити про перерву задля залучення третіх осіб, адвоката або психолога.

## ПОВАГА

Передбачає повагу до закону, прав і гідності особи. Уважне та ввічливе ставлення до особи, використання професійної мови. Повага також включає в себе повагу до індивідуальної автономії, включно з правом кожного опитуваного обирати, надавати інтерв'юєру інформацію чи відмовитися від її надання.

## ПРОЗОРИСТЬ

Процес взаємодії повинен бути прозорим. Інтерв'юєри не повинні маніпулювати або обманювати респондентів за допомогою неправдивих фактів.

## ОБҐРУНТОВАНІСТЬ

Процес інтерв'ю та формальної взаємодії повинен бути спрямований на отримання достовірної та надійної інформації.

Також ще перед початком має бути окреслено конкретну мету з якою буде проведено інтерв'ю.

### НАДІЙНІСТЬ

Процес розмови повинен бути послідовним, структурованим і цілісним. Інтерв'юер має застосовувати такий підхід до всіх інтерв'ю.

### ПРОФЕСІЙНІСТЬ

Інтерв'юер повинен керуватися зобов'язанням дотримуватись етичних засад проведення процесуального інтерв'ю. Зокрема, останній повинен мати базові навички та знання щодо специфіки проведення процесуального інтерв'ю.

Підсумовуючи, можна визначити завдання, які стоять перед інтерв'юером під час проведення інтерв'ю:

- ✓ Бути неупередженим з приводу відомостей, які надає особа;
- ✓ Під час спілкування з особою отримати максимально повну, точну та детальну інформацію про фактичні дані можливого порушення;
- ✓ Забезпечити можливість особи висловитись, надати документи чи інші докази достовірності викладеної інформації, у зв'язку з чим така інформація може бути швидше оцінена та опрацьована;
- ✓ Не нашкодити особі з якою проводиться інтерв'ю;
- ✓ Поінформувати особу про порядок опрацювання наданої інформації та про результати її перевірки;
- ✓ Налагодити довіру з особою;
- ✓ Передати інформацію до правоохоронних органів у разі, якщо отримана в ході інтерв'ю інформація містить дані, що можуть свідчити про можливе вчинення кримінально чи адміністративно правопорушення;
- ✓ Підвищувати довіру до своєї роботи;
- ✓ Неупереджено здійснювати перевірку інформації, отриманої за результатами інтерв'ю.

### 3. МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ПРОВЕДЕННЯ ПРОЦЕСУАЛЬНОГО ІНТЕРВ'Ю ТА ПОБУДОВИ ВЗАЄМОДІЇ З ВИКРИВАЧАМИ З МЕТОЮ ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ

Для того щоб процесуальне інтерв'ю проходило ефективно варто на всіх його етапах дотримуватись наступних рекомендацій:

- 1** **Забезпечити конфіденційність.** Нерозголошення відомостей про викривача, як засіб його захисту від можливих заходів негативного впливу. Під час проведення інтерв'ювання може бути присутнє лише заздалегідь визначене коло осіб, про що відповідно повідомляється викривач.
- 2** **Встановлення чітких цілей.** Визначення цілі інтерв'ю та об'єм інформації, яку потрібно зібрати. Це допоможе спрямувати розмову і гарантуватиме зосередження на меті. Варто проговорити ціль разом із викривачем, що допоможе йому також налаштуватись на конструктив у розмові.
- 3** **Використання відкритих запитань.** Ставити запитання, які спонукають викривача надати більш детальну та вичерпну інформацію. Рекомендуємо уникати запитань, на які можна відповісти просто "так" або "ні".
- 4** **Активне слухання.** Варто звертати увагу на те, що говорить особа, і використовувати техніки активного слухання, такі як узагальнення, віддзеркалення та перефразування, щоб показати, зацікавленість та розуміння його точки зору. Фахівець має слідкувати за своєю вербальною та невербальною мовою, виражати підтримку, впевненість та спокій.

**5** **Ввічливість.** Не варто перебивати особу, яка звернулася із повідомленням. Якщо у особи, яка проводить інтерв'ю є необхідність вийти чи зробити перерву, то ввічливо про це слід сказати, та повідомити, що розмову буде продовжено після перерви, визначити точний проміжок часу перерви.

**6** **Підтвердження розуміння.** Доцільно просити викривача уточнити або повторити інформацію і підтвердити своє розуміння його/її відповідей. Також варто ставити одні й ті самі запитання декілька разів під різним кутом, якщо вони мають ключове значення для роботи і інтерв'юер в ході інтерв'ю не отримав повної інформації з важливих питань.

**7** **Повага до емоцій викривача.** Особа може бути схвильована або засмучена, тому важливо проявляти емпатію та розуміння. Уникати зверхнього ставлення або конфронтації.

**8** **Документування інтерв'ю.** Необхідно детально занотовувати інтерв'ю, включаючи дату, час, учасників та ключові моменти, що обговорювалися. Це допоможе пригадати та зокрема не втратити важливу інформацію.

Окремо варто звернути увагу на етапи (фази) встановлення і підтримки емоційного контакту з особою, перед інтерв'ю, підчас та після його проведення.





На підготовчому етапі, поки людина не набула статусу викривача, діяльність інтерв'юера передбачає такі фази:

## ПЕРША ФАЗА

### 1 Фаза загальної оцінки інформації та аналіз особистісних рис викривача

Її метою є визначення:

- а) практичної ваги отриманої інформації (дані можуть містити як конкретні свідчення порушень, так і неформальні, але вагомі деталі - мотивацію, особливості взаємовідносин особи, якої стосуватиметься викриття, її особистісні характеристики, що можуть бути значущими для процесу);
- б) юридичної оцінки даних (якого формату свідчень буде достатньо для проведення дослідження та які дані готовий надавати викривач);
- в) здатності людини брати участь в процесі викриття до отримання хоча б частково вагомого результату (бажано в кооперації з психологом).

## ДРУГА ФАЗА

### 2 Психоедукаційна підтримка

Друга фаза включає психоедукаційну підтримку, яка полягає у:

- а) наданні теоретичної інформації стосовно можливих викликів, із якими пов'язаний статус викривача;
- б) формулювання та проговорення первинних критеріїв результату, яких необхідно досягти до виходу з процесу (тобто які дії передбачатиме участь людини в процесі викриття).

## ТРЕТЯ ФАЗА

### 3 Спільна зустріч із близькими чи родичами викривача (на розсуд уповноваженого)

Також за необхідності може бути важливою спільна зустріч із близькими чи родичами викривача, які:

- а) можуть і самі мати психологічні проблеми опосередковано через участь родича у викриванні;
- б) мають розуміти з чим потенційно може зіткнутися їх родич.

На всіх зазначених етапах, вкрай важливими є побудувати довіру, попередити наслідки для психічного здоров'я, транслювати повагу, впевненість, відкритість, налаштувати до співпраці.

Визначальними чинниками тут є доступність і прозорість процедур звернення з повідомленням, адже сам вибір повідомляти про корупцію є доволі ризикованим для кар'єри особи, соціальних зв'язків, загального устрою життя, а отже процедура здійснення повідомлення має підтримувати рішучість та усувати перешкоди на шляху людини, які могли б цю рішучість похитнути. При цьому, доступність не має стояти вище за прозорість. Бажання підтримати людину в її виборі має супроводжуватися обов'язковим чесним інформуванням щодо можливих наслідків, в тому числі і для психічного здоров'я, у короткотерміновій та довготривалій перспективі.

Чітке висвітлення перспектив і наслідків повідомлення про порушення також надає змогу: а) оцінити наскільки реалістично особа може сприймати ситуацію; б) зрозуміти, які ресурси та навички має для подолання можливих наслідків; в) визначити масштаб потреби у підтримці та її етапи (для когось буде достатньо інформаційно-юридичних даних, комусь важливі будуть регулярність та спланованість процесу (тобто важливішою буде не суть зустрічей з психологом, а їх можливість та доступність), а для когось протягом усього процесу більш виразне значення матиме повноцінна психологічна підтримка); г) проговорити очікування від взаємодії, межі необхідної допомоги (адже, наприклад, людина, яка прийняла рішення про звернення із повідомленням, виходячи з бажання боротьби за справедливість і ті, чиї рішення мають в основі психологічно травматичні події, можуть очікувати і потребувати різних підходів).

Встановлення психологічного контакту є першочерговою невід'ємною частиною процесуального інтерв'ю та і загалом використання інших інструментів збору інформації, тож особи, що проводять інтерв'ю мають свідомо приділяти увагу цьому етапу, постійно практикуватись та розширювати сферу своїх знань та вмінь.

Дослідження показали, що в процесі інтерв'ю із встановленим та підтримуваним психологічним контактом, викривачі пригадують більшу кількість правильних фактів, аніж за його відсутності.<sup>1</sup>

Основним тут є те, що психологічний контакт - це усвідомлене та контрольоване створення зв'язку з людиною для певних цілей, а отже це не випадковість, що залежить від таланту інтерв'юера, а свідомий набір поведінкових маркерів, якими можна оволодіти. Фактично, такий контакт досягається лише одним способом – підлаштуванням під іншу людину або групу людей. Втім важливо розуміти, що це підлаштування повинно мати чітко встановлені межі, адже надмірність в таких випадках може дуже швидко призвести до ще більшої недовіри. При цьому, чіткість меж створює простір для дій не тільки створюючи атмосферу запланованості та передбачуваності процесу, але і для створення відчуття унікальності та позитивного підкріплення поведінки тоді, коли межі дещо зсувають для зручності учасника.

На рівні несвідомого сприйняття один одного, психологічний контакт означає подібність, яка завжди є запорукою побудови довірливого і комфортного контакту для співрозмовників.

Психологічний контакт та підлаштування до співрозмовника може бути побудованим на різних рівнях, серед яких:

● **Репрезентативна система.** Люди сприймають інформацію через різні канали, зокрема зір, слух, тактильні відчуття (дотик, вібрація, запах). Втім кожен з нас має свій найбільш розвинений канал. Відповідно, люди можуть бути візуалами, аудіалами чи кінестетами. Ми можемо визначити ведучий канал сприйняття через лексику нашого співрозмовника, наприклад, візуали частіше для описання досвіду використовують слова-візуальні характеристики, наприклад, “кидатися в очі”, “яскраво помітно”, “досягнути перспективи” тощо. Аудіали - специфічні слова,

---

1. Collins, R., Lincoln, R., & Frank, M. G. (2002). The effect of rapport in forensic interviewing. *Psychiatry, psychology and law*, 9(1), 69-78.

пов'язані з звуковими характеристиками: "акцент", "промовиста поведінка", "гучна справа" тощо. Кінестети - все що пов'язане з чуттєвими характеристиками: "болюче питання", "тримати в тонусі", "мати відчуття" тощо. Важливо звертати увагу на провідну репрезентативну систему, розмовляти "однією мовою" з викривачем і описувати досвід в близьких йому словах. Важливо зазначити, що дане сприймання потребує усвідомленої практики і тренування, але його використання є ефективним в побудові контакту.

● **Характеристики голосу.** Кожне мовлення має свої гучність, темп, швидкість. Важливим для побудови контакту буде свідоме підлаштування під ці характеристики співрозмовника. Наприклад, якщо викривач говорить тихо, вам важливо звертатися до нього в тій самій гучності, якщо повільно - також не поспішайте. Це створить додатковий комфорт у комунікації.

● **Поза та жести.** Для побудови ефективного контакту спеціалісти радять займати комплементарну (дзеркальну позу) до вашого співрозмовника. Тут важливо бути уважним, і уникати прямого наслідування, яке може викликати у співрозмовника дискомфорт і роздратування. Зверніть увагу як сидить викривач, який кут нахилу його тіла відносно вас, яка його поза, чи використовує він жести і наскільки інтенсивно. Спробуйте поводити себе подібно, зберігаючи власну автентичність.

● **Ключові слова.** Ви можете відмічати, що викривач може використовувати специфічну лексику, вставні слова, терміни. Ви також можете їх використовувати, навіть якщо вони є не типовими для Вас (якщо звичайно це дозволяють ваші особисті переконання і робоча етика). Для вдалого діалогу важливо говорити однією мовою.

● **Цінності і переконання.** В ході розмови потенційний викривач може озвучувати власні мотиви і цінності. Апелюйте до них, дайте зрозуміти людині, що ви її почули, що ви розділяєте її цінності (звичайно, якщо ви дійсно вірите в це, і це правда).

● **Культурний контекст.** Пам'ятайте про різницю національностей, культур та релігій, дійте відповідно тих стандартів поведінки, які вам відомі, якщо перед вами представник чи представниця з іншої країни, віросповідання. Проявляйте повагу і толерантність до цього. Важливо наголосити на тому, що в процесі побудови первинного контакту важливо слідувати за власним станом. Звертайте увагу на власні відчуття і стан під час контакту. Не давайте власним стереотипам, упередженням чи просто фізичному дискомфорту впливати на якість контакту. За потреби попросіть допомоги у колег, подумайте, що ще можете зробити, аби покращити свій стан.

В практиці процесуального інтерв'ю виділяють два основних підходи до побудови контакту:

- **“позитивний”** - в якому контакт, зосереджено на позитивному особистому зв'язку між учасниками (тобто підхід, що ґрунтується на стосунках).
- **“нейтральний”** тип, який зосереджується на чіткому та якісному (не надто формалізованому) обговоренні та роз'ясненні алгоритмів дій та слідуванні їм (тобто процедурний підхід).

Останні дослідження стверджують, що другий “нейтральний” тип є більш ефективним для формування готовності викривача до надання пояснень чи свідчень, втім, кількість деталей, які він буде готовий розкрити від цього не залежатиме!<sup>1</sup> На основі цього, можна сказати, що оптимальним для початку встановлення контакту частіше може бути “нейтральний” тип, який в будь-якому випадку передбачає створення відчуття, що ви “на одній стороні” з викривачем, але з більшим акцентом на упорядкуванні його уявлень щодо майбутнього процесу та створенні правильної картини бачення викривача в цьому процесі, відповідно до його особистісних цінностей. Так, наприклад, людина, яка хоче стати

---

1. Huang, K.-J., & Teoh, Y.-S. (2019). Rapport building in suspect interviewing: A comparison of relationship- and procedure-based approaches in a laboratory setting. *Psychology, Public Policy, and Law*, 25(4), 253–265. <https://doi.org/10.1037/law0000209>

викривачем, займаючи позицію героя, має отримати відчуття, що в очах інтерв'юера вона на стороні справедливості, людина, що прийшла заради певної особистісної вигоди, має отримати відчуття укладання взаємовигідної умови, в якій вона отримує бажане.

Елементи менш формального "позитивного" підходу можуть мати місце в залежності від особистісних якостей кожного з учасників та комфорту їх застосування.

Важливо усвідомлювати, що в основі якісного та ефективного психологічного контакту лежить розуміння інтерв'юером власної особистості та образу, в якому його бачать інші. Людина, яка бажає стати викривачем, зазвичай, має підвищений рівень обережності та настороженості, а тому швидше бачить неточності, більш чутлива до дискомфорту, зокрема, якщо він відчувається необґрунтованим. Вона шукає точок опори в певній професійній щирості та відповідній підтримки інтерв'юерів. Таким чином, роль інтерв'юера завжди побудована на його реальних характеристиках, використаних під потрібним кутом.



Наприклад, інтровертована та стримана людина навряд чи природно сприйматиметься в балакучій та гіперактивній ролі, втім це не значить, що вона не здатна на встановлення контакту.

В даному випадку важливо шукати ті особистісні сторони та характеристики, що відповідатимуть на емоційний запит викривача та застосовувати їх. Так, у наведеному прикладі, стриманість часто сприймається як послідовність та схильність слідувати правилам - що сприятиме встановленню контакту, двиходячи з того, що обираючи стати викривачем, людина може відчувати беззахисність перед організаційним апаратом та

потребувати “провідника” крізь нетрі правозахисних нюансів. З іншої сторони, інтерв'юер, який першочергово сприймається позитивним та емоційним, може завдяки цьому підтримувати вмотивованість та натхнення або відчуття, що весь процес пройде легше.<sup>1</sup>

Також така здатність до рефлексії власних рис допомагає більш ефективно відслідковувати зворотний зв'язок та результативність власних дій. Зокрема, враховуючи, що викривачі схильні бути чесними далеко не в усьому, чутливість до нюансів та здатність інтерв'юера вчасно для себе побачити допущену помилку та внести корективи, буде ключовою для адаптивності процесу та утримання контролю за ситуацією.

Окремо варто, приділити час підготовці простору для проведення інтерв'ю, зокрема, мінімізувати вплив зовнішніх відволікаючих факторів, тож перед початком розмови, продумайте, що саме в умовах конкретної ситуації це може бути (колега, що увійшов чи постукав в двері, відсутність ручки і паперу, води, увімкнений телефон, чи буде можливість відеозйомки, як і коли ви робитимете нотатки тощо).<sup>1</sup> Виділіть достатньо часу на спілкування з викривачем, ви не маєте поспішати чи підганяти його. Підготовка вкрай важливий етап і дозволить в подальшому зосередитись на безпосередньому процесі. Психологічний контакт та взаєморозуміння мають вибудовуватись та підтримуватись протягом всієї роботи з викривачем, а не лише на одному конкретному етапі.<sup>2</sup>

---

1. Майкл Бойл, Жан-Клод Вульєрм (Michael Boyle and Jean-Claude Vullierme). Короткий вступ до процесуального інтерв'ю - Практичний посібник (A brief introduction to investigative interviewing - A practitioner's guide - Ukrainian version) (2021). 36

2. Walsh, D., & Bull, R. (2012). Examining rapport in investigative interviews with suspects: Does its building and maintenance work?. *Journal of police and criminal psychology*, 27, 73-84.



## ОСОБЛИВОСТІ ТА ПІДХОДИ

### 4. ВСТАНОВЛЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ З ВИКРИВАЧАМИ НА ЕТАПІ ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПРАВОПОРУШЕННЯ

На цьому етапі особа вже безпосередньо здійснила повідомлення та є викривачем, тож одним з основних завдань інтерв'юера є отримання якомога повної, детальної інформації, без викривлень та маніпулювання фактами. Дії інтерв'юера мають бути направлені на створення комфортних умов для щирого саморозкриття особистості, стимулювання пригадування подій в найменших деталях. Встановлення стабільного психологічного контакту та його підтримання буде слугувати добрим підґрунтям.

На початку можна зазначити кілька порад, які будуть корисними для встановлення психологічного контакту при проведенні інтерв'ю:

#### СЛУХАЙТЕ АКТИВНО:

уважно слухайте те, що говорить викривач, і використовуйте техніку активного слухання (яка детально буде наведена далі по тексту), щоб продемонструвати своє розуміння його відповідей. Це може допомогти налагодити взаєморозуміння та спонукати співрозмовника ділитися додатковою інформацією.

#### УТОЧНІЙТЕ ІНФОРМАЦІЮ:

якщо викривач надає незрозумілу або заплутану інформацію, попросіть роз'яснення, щоб переконатися, що ви повністю розумієте, що він говорить. Це може допомогти запобігти непорозумінням або неправильним інтерпретаціям, які можуть призвести до неточностей. Крім того, для кожної людини важливий досвід бути почутою, та живий інтерес до того, чим вона ділиться.

### НЕ БУДЬТЕ УПЕРЕДЖЕНИМ:

уникайте припущень або передчасних висновків, перш ніж матимете всі факти. Натомість залишайтеся відкритими та зосередьтеся на зборі якомога більшої інформації, перш ніж робити будь-які судження чи оцінки. Пам'ятайте про власні упередження та про те, як вони можуть вплинути на процес інтерв'ю. Намагайтеся залишатися об'єктивними та неупередженими, щоб переконатися, що ви збираєте точну інформацію.

### ГОТУЙТЕСЬ ДО ЗУСТРІЧІ:

продумайте наперед, які можуть бути шляхи розвитку інтерв'ю, які конкретні прийоми встановлення контакту ви можете використати. Це можуть бути описані у попередній главі підлаштування за репрезентативною системою, характеристиками голосу, позою та жестами, ключовим словам мовця, цінностям та переконанням, культурним особливостям. Краще підлаштуватися і встановлювати контакт одночасно на кількох рівнях, так взаємодія буде більш ефективною. В процесі інтерв'ю ви можете зауважити, що думали про те, що сказала особа, маючи на увазі період між зустрічами. Це дозволить підкреслити, що ви активно включені й зацікавлені в справі.

Розглянемо докладніше **додаткові техніки і прийоми**, які стануть в нагоді<sup>1</sup>:

### АКТИВНЕ СПОСТЕРЕЖЕННЯ

Починаючи з моменту, коли ви перший раз почули, побачили особу, спостерігайте за її поведінкою, манерою, жестами,

---

1. Inge Sebyan Black and Charles L. Yeschke. The Art of Investigative Interviewing, 3rd Edition. (2014). 196

інтонацією, мімікою, позою тощо. Ви можете відмітити в процесі спілкування чи змінюється та на якому конкретно моменті, етапі розповіді, словах, щось з окресленого вище.

Спостереження не має бути нав'язливим або супроводжуватись оцінюючим поглядом, це має відбуватись невимушено. Зважайте, що викривач також може оцінювати та спостерігати за вами, перевіряючи чи можна вам довірити свою інформацію.

Звертайте увагу на те, що допоможе вам краще підлаштуватися під співрозмовника, а саме позу та жести, специфіку мовлення та поведінки, зміст того, що людина говорить в контексті цінностей і сенсів; раптові зміни поведінки і змісту розмови: можливо, при відповідях на окремі питання людина може відчутно нервувати, або навпаки бути більш говіркою, можуть змінюватися вегетативні реакції, такі як тембр голосу, колір шкірних покривів, міміка, жести. Сформулюйте гіпотези: що це може означати.

### **АКТИВНЕ СЛУХАННЯ**

Процес, що передбачає активне свідоме зосередження уваги на словах людини. На противагу до пасивного слухання, що зазвичай відбувається мимоволі, активне слухання потребує підвищеної уважності та концентрації. Є ймовірність, що до того як спілкуватись з вами, викривач багаторазово натрапив на небажання слухати й заглиблюватись в ситуацію, з якою він зіткнувся, тож важливо транслювати, що ви готові вислухати його та сприйняти всерйоз, він та його інформація важливі.

Активне слухання може виражатись у доречних та уточнюючих питаннях, які виходять з почутого, а не є

шаблонними, що також сигналізуватиме про вашу уважність до деталей. Думки мають бути зосереджені на особі та інформації, яку вона повідомляє, а не будь-чому іншому. Подекуди навіть обдумування питань, що ви хотіли би задати в подальшому може відволікти від того, що відбувається безпосередньо зараз, особливо, якщо присутній дефіцит практики інтерв'ювання.

В процесі ви можете сигналізувати особі, що ви включені в процес, використовуючи певні слова, інтонацію. Для вираження вашої зацікавленості й демонстрації того, що ви активно слухаєте, ви можете використовувати у розмові: короткі вигуки, які підтверджують вашу присутність у діалозі на кшталт: «угу», «хм», «ууу», слова, які заохочують мовця продовжувати розмову: «так», «цікаво», «продовжуйте», «зрозуміло» і інші. Також для спонукання до розмови ви можете ненав'язливо продовжувати кінець фрази, яку щойно озвучив мовець, або навіть робити коротке резюме сказаного починаючи словами «Чи вірно я вас зрозумів/зрозуміла», «Тобто ви кажете, що...». В окремих випадках і за потреби ви можете використовувати рефлексивні прийоми, які демонструють, що ви розумієте поточний стан викривача, наприклад «я бачу, що ця тема дуже важлива для вас...», «я бачу, що вам непросто про це говорити...». Але уникайте вираження слухання фразами «добре», «чудово», «молодець», оскільки вони можуть невірно трактуватись як особиста згода з тим, що говорить особа й викривляти подальшу розповідь, а також тону, який виражає нудьгу та недовіру або має недоречно піднесений тон, що може сприйматися як неповага.

Також у розмові важливими є паузи, які часто дають змогу зібратися з думками. Дайте можливість їм відбуватися, і не заповнюйте мовчання будь-якою ціною. Пауза в розмові може демонструвати готовність слухати. Однак, так само як і в

попередніх випадках, мовчання може мати й негативний ефект. Слідкуйте, щоб ваше мовчання не створювало напруги в процесі інтерв'ю, воно не має виражати несхвалення або незацікавленість.

Якщо в процесі розмови особа робить паузу, проявляйте терплячість та давайте їй час на обдумування, формулювання та висловлення, не намагайтесь перервати та одразу заповнити мовчання питаннями. У випадку якщо мовчання має тривалий характер ви можете стимулювати продовження розповіді.

Щодо змісту розмови, то намагайтесь максимально персоналізувати вашу комунікацію, обов'язково представтесь, звертаючись до викривача сприймайте його як особистість. Поясніть викривачу, як саме буде відбуватись зустріч, проговоріть, що викривач може вільно висловлюватись, ставити вам запитання, якщо необхідно щось писати, малювати, показувати жестами чи рухами, що відбувалось, робити все те, що дозволить якомога повніше передати інформацію.

### **ВІДКРИТА, РОЗСЛАБЛЕНА ПОЗА**

У попередній главі подана стратегія побудови контакту через підлаштування за позою тіла, втім важливо розуміти, що базово мова вашого тіла повинна розташовувати вашого співрозмовника до контакту. Не варто підлаштовуватися під закриті пози (схрещені руки на грудях, перехрещені ноги, відведений погляд).

Вільна поза, як мова тіла, може демонструвати співрозмовнику готовність до діалогу, слухати і бути почутим, наприклад, ви можете сидіти обличчям до викривача або під кутом 45 градусів, ваші руки мають вільно лежати на столі, або

на підлокітниках, ноги впевнено стояти на підлозі, грудна клітина має бути відкритою, підборіддя злегка підняте, постава дещо нахилена в бік співрозмовника. Якщо змінюєте позу робіть це плавно і без різких рухів. Часто несвідомо людина змінює позу на закриту, коли не згодна з тим, що чує, або не симпатизує співрозмовнику, відчуває дискомфорт, прагне відсторонитись, фіксуйте та стримуйте такі можливі прояви в собі. Уникайте авторитарних поз таких, які демонструють високий статус того, хто говорить, його вищість над співрозмовником, прагнення чинити тиск на співрозмовника. Приклади авторитарних поз: ноги розставлені ширше плечей, руки за спиною («поза американського сержанта»), поза «руки в боки» і деякі інші. Усі вони, як правило, спрямовані здійснити тиск на співрозмовника, підкоряти його собі. Сприймаються такі сигнали негативно.<sup>1</sup>

### **ЗОРОВИЙ КОНТАКТ І ЖЕСТИ**

Використовуйте легкий зоровий контакт. Підтримуйте його переважну більшість часу (однак не весь час), а коли відводите погляд, робіть це плавно і вбік. Встановлюйте зоровий контакт перед тим, як розпочати говорити. Якщо вам складно дивитися в очі співрозмовника, просто фіксуйте погляд на будь-якій точці на обличчі людини. Погляд має бути доброзичливим, відкритим, заохочувати до спілкування, вираз обличчя позитивно-нейтральним. Жести також мають бути відкритими, заохочувати до спілкування. Ефективними є сигнали позитивної оцінки, прихильності до співрозмовника. Це такі сигнали, як «розгортання» грудної клітини, рухи рук у бік співрозмовника, демонстрація долоней, нахил голови, рух кистями догори, нахил уперед, рух тулубу вперед.

---

1. Бондаренко В.В. Риторика – Харків: Вид-во ХНАДУ, 2008. – 121 с.

Ваш голос та тон мають бути спокійними та врівноваженими. Намагайтесь не говорити надто голосно чи тихо. При побудові контакту важливо уникати жестів, що носять авторитарний характер та жестів, що б могли інтерпретуватись як нервовість, роздратування, нетерплячість (посмикування ногою, постукування по столу тощо), критичного та осудливого погляду або неухильного слідування за особою, оскільки це може викликати некомфортне відчуття.<sup>1</sup>

Узагальнюючи представлене вище, інтерв'юери мають навчатись застосовувати невербальний комунікативний стиль SOFTENSS, що означає smile (посмішка), open posture (відкрита поза), forward leans (нахил вперед), touch (дотик) - у формальній взаємодії це можна опустити, eye-contact (зоровий контакт), nodding (кивання головою), silence (мовчання) and seating (сидіння, під кутом, а не навпроти).<sup>2</sup>

Також для побудови глибокого психологічного контакту, деякі автори зазначають, що можуть бути корисними наступні прийоми<sup>3</sup> :

1

**Підкреслення подібностей.** Якщо помічаєте певні подібності між собою та особою, це можна відмітити, щоб вказати на певну схожість між вами (“Так, сьогодні було важко добиратись через затори”, “Теж багато чув про це в новинах”). Однак це має стосуватись більш нейтральних речей і не включати реакції по типу “Я теж так вважаю”, “Я б вчинив так само” стосовно безпосередньої теми викривання. Можна озвучити, що у вас одна мета, як то встановлення правди, відтворення подій з максимальною точністю, тощо.

1. Бондаренко В.В. Риторика – Харків: Вид-во ХНАДУ, 2008. – 121 с.

2. Pounds G. Rapport-building in suspects' police interviews: the role of empathy and face. (2021). July., Police Interviews. p.95-120.

3. Abbe, A., & Brandon, S. E. . Building and maintaining rapport in investigative interviews.(2014) Police Practice & Research: An International Journal, 15(3), 207–220.

2

**Саморозкриття.** В ході розмови іноді може бути доречним розповісти коротку історію з власного досвіду, що б могла підкреслити розуміння інтерв'юером особи, наявність дещо схожого досвіду. Відповідно це немає виглядати як виливання душі й особистих проблем на особу і має слугувати лише певним місточком до контакту.

3

**Контраст ролей.** Іноді якщо викривач демонструє відкрито домінантну або пасивну позицію для стимуляції подальшої розмови може бути доцільним зайняти протилежну позицію, якщо це доречно. Оскільки дві особи що виконують відкрито домінантну позицію можуть дещо змагатись між собою, а пасивна особа буде відповідно очікувати ініціативи й активності від іншого. Домінування в цьому контексті не означає демонстрацію переваги, а вказує на особу, що більшою мірою стимулює, “веде” розмову.

4

**Демонстрація контрастних емоцій.** Прояв контрастних емоцій, що доречні до ситуації, можуть стимулювати встановлення контакту. Це означає, що особа, що проявляє різні емоції протягом спілкування виглядає більш природно, а отже й викликатиме більшу довіру, ніж та, що буде вести всю бесіду в одному емоційному стилі.

Будьте уважними не лише до конкретних фактів, що ви чуєте, але й емоцій, суб'єктивних коментарів, що надає викривач. Зважайте також на можливий емоційний та фізичний стан викривача, що може бути викликаний гострим чи тривалим стресом, що передував викриванню або думками пов'язаними з прогнозуванням наслідків.<sup>1</sup>

---

1. Patrick Risan, Rebecca Milne, Per-Einar Binder. Trauma narratives: recommendations for investigative interviewing. *Psychiatr Psychol Law.* (2020). Apr 7. 27(4). 678-694.



Окемо важливо зазначити про **розуміння і відслідковування емоційного стану** викривача в ході побудови комунікації з ним.

Намагайтеся зрозуміти стан в якому знаходиться викривач, проявляйте неупереджене ставлення, співпереживайте тому (якщо це доречно), про що він розповідає та його життєвій ситуації. Ви не маєте приймати його установки або погоджуватись з усім, про що він говорить, «вдавати друга», але ви маєте бути максимально спрямовані на розуміння його особистості, мотивації, поглядів та потреб, сприймання ситуації про яку намагається повідомити викривач, створення невимушеної атмосфери.

Ви можете говорити «Я розумію вашу позицію», «Я розумію, що ви маєте на увазі». Звертайте увагу на ознаки втоми та втрати концентрації викривачем, можна запропонувати зробити перерву, продовжити на наступній зустрічі, що також продемонструє вашу турботу про особу та знизить ризик втрати інформації через стан викривача.

Пам'ятайте, що навіть якщо певна інформація, яку повідомляє вам викривач або навіть він сам викликає у вас значну емоційну реакцію, ви маєте залишити власні емоції та переживання, позицію щодо того чи іншого питання за межами інтерв'ю, оскільки ваша головна мета це зібрати якомога більше інформації та залишитись в позиції професіонала, який знає що робить. Проявляючи свою згоду або обурення словами викривача ви можете ненавмисно направити його слова в інше русло, відповідно частина інформації може бути не озвучена або підкоректована, а контакт з ним втрачений. Намагайтеся абстрагуватись від

власної позиції з того чи іншого питання, не критикуйте та не оцінюйте під час інтерв'ю особистість чи її дії, не сперечайтесь і не перебивайте. Ви маєте в більшій мірі слухати, ніж висловлюватись самостійно. Давайте особі достатньо часу, щоб вона могла висловитись повною мірою, з певними деталями, що вона вважає важливими. Якщо особа не може згадати певну інформацію на даний момент або загалом це є прийнятним, можете заспокоїти її, що все в порядку, вона має стільки часу скільки необхідно для цього. Не вимагайте від особи неодмінно згадати певну інформацію, оскільки тиск може навпаки заблокувати спогади.



Знання та напрацювання **технік постановки запитань** є необхідною умовою проведення успішного інтерв'ю, тож питання мають бути конструктивним, такими, що будуть стимулювати процес розповіді.

#### **Питання повинні бути:**

- » з використанням простих, легко зрозумілих слів, уникайте професійної термінології, жаргону, іншомовних слів (або використовуйте їх лише, коли будете впевнені, що особа вас розуміє);
- » з повагою до особистості, можливих чутливих тем;
- » об'єктивними, логічними, точними, доречними та виходити з контексту інтерв'ю;
- » поставлені одне за одним і стосуватись однієї теми, тези за раз;
- » поставлені в правильний момент, без переривання розповіді.

**ПРЕВЕНЦІЯ НЕПОРОЗУМІНЬ**

Іноді на інтерв'ю або під час формальної взаємодії можуть виникати непорозуміння, які бажано відслідковувати та попереджати:

- » інтерв'юер може попередити, що якщо особа не розуміє питання вона може вільно попросити перефразувати його;
- » оскільки інтерв'юер не був присутній при подіях, про які розповідає викривач, попросіть особу виправляти вас, якщо вона чує будь-які неточності в ваших словах;
- » проговоріть момент, коли особа не пам'ятає, або не знає відповіді на ваше питання. Це є нормальним;
- » якщо інтерв'юер повторює деякі питання це не тому, що хоче почути іншу відповідь, а щоб краще зрозуміти ситуацію, навіть якщо особа думає, що інтерв'юер вже знає певну інформацію, все одно краще, щоб сама особа проговорила її.<sup>1</sup>

При отриманні інформації використовують закриті та відкриті питання, а також уточнюючі.<sup>1</sup>

**Відкриті.** Відкриті питання це такі, на які можна відповісти розгорнуто і часто досить детально, вони не передбачають відповідей так/ні, чи заздалегідь відомих варіантів відповіді. Відкриті питання ведуть до більш вільного висловлення, стимулюють розгорнуті і більш точні відповіді. Вони допомагають визначити пріоритети, потреби, цілі, прагнення, визначити систему поглядів особи та встановити взаєморозуміння. Також такі питання знижують вірогідність помилок чи непорозумінь, нав'язування інтерв'юером своєї позиції. Гарним варіантом при постановці відкритих питань є використання TED'S PIE підходу Tell (Розкажіть), Explain

1. Powell, M. B., Fisher, R. P., & Wright, R. Investigative Interviewing. In N. Brewer & K. D. Williams (Eds.), Psychology and law: An empirical perspective. (2005). p. 11–42

(Поясніть), Describe (Опишіть), Show Me (Покажіть мені), Precisely (Точно), In detail (Детально), Exactly (Конкретно).<sup>1</sup>

Відкриті питання можуть містити такі уточнення як «хто», «де», «що», «коли», «як», «чому» (закриті питання також можуть включати ці слова, однак буде різниця у формулюванні конкретного запитання і результату). Використовуйте переважно відкриті запитання, щоб спонукати викривача надати детальну інформацію. Уникайте навідних запитань або запитань, які пропонують певну відповідь, оскільки це може спотворити відповідь.

**Закриті.** Закриті запитання – це такі, на які можна відповісти, лише вибравши певні варіанти. Вони можуть бути у форматі множинного вибору, «так» чи «ні», «правда» чи «неправда» або навіть у вигляді серії оцінок за шкалою. Підходять, коли необхідно уточнити, щось дуже специфічне та конкретне, деталь, що була опущена при вільній розповіді, отримати підтвердження певної інформації для протоколу. Вони передбачають дуже обмежену відповідь, що складатиметься з одного слова чи фрази. Серед мінусів - такі питання не стимулюють вільне вираження, обмежують встановлення взаєморозуміння, можуть містити примусовий вибір та завести інтерв'ю в глухий кут при частому їх використанні протягом інтерв'ю і особливо на його початку. Якщо особа значною мірою мотивована надати якомога більше інформації, багато закритих питань, можуть справити враження формального ставлення до неї. Тож бажано надавати перевагу відкритим запитанням.

**Уточнюючі.** Корисними можуть бути питання спрямовані на уточнення та підсумовування сказаного (наприклад,

---

1. Белоусов, Ю., Броневицька, О., Деркач, С., Луцик, В., Орлеан, А., Рогальська, В., . . . Яворська, В. (2020). Розкажи мені що сталося, або зіймайся. Дослідження про процесуальне інтерв'ю. Аналіз міжнародного досвіду. Опис узагальненої моделі. Аналіз національної системи підготовки та практики. Київ: Процесуальне інтерв'ю в Україні.

«Давайте перевіримо, чи правильно я зрозумів що...?»), однак слідкуйте, щоб тон та питання транслиували саме бажання в повній мірі зафіксувати і впевнитись у вірному розумінні слів викривача та не нети докору, критичного зауваження чи нав'язування іншої думки.

Намагайтесь уникати реплік, питань, що не передбачають відповіді та ніколи не задавайте питання в принизливій чи саркастичній манері. Різкі, звинувачувальні, каверзні питання не будуть сприяти взаєморозумінню та контакту. Навідні запитання також можуть зашкодити процесу інтерв'ю, вони можуть порушити контакт або в гіршому випадку вплинути на саму розповідь, інтерпретацію подій особою, викривити спогади.

Цілком природно, що у вільній розповіді не всі можуть пригадати ситуацію з всіма подробицями або не знають, який саме рівень деталізації потрібен, тому завдання інтерв'юера ставити відповідні питання, що сприятимуть подальшому пригадуванню, встановленню деталей. Слухаючи вільну розповідь особи, ви можете окреслити напрями, за якими ви не отримали вичерпного розуміння, були невідповідності або інформація не була озвучена та за якими вам необхідно спрямовувати подальшу розповідь.<sup>1</sup>

Наприклад, розпочати етап розповіді можна відкритим питанням по типу «Розкажіть, будь ласка, що відбулося», «Розкажіть мені все, що ви можете згадати (про подію)?», що ініціює вільне пригадування. Продовжити уточнюючими питаннями – «Розкажіть мені про це детальніше?», «Що ще ви можете пригадати?» тощо.

---

1. Майкл Бойл, Жан-Клод Вульєрм (Michael Boyle and Jean-Claude Vullierme). Короткий вступ до процесуального інтерв'ю - Практичний посібник (A brief introduction to investigative interviewing - A practitioner's guide - Ukrainian version) (2021). 36

Паундс Г.<sup>1</sup> зазначає, що в процесі інтерв'ю можуть бути корисними наступні фрази, питання:

спрямовані на визнання почуттів особи. “Я бачу ви засмучені” (якщо особа плаче, виглядає емоційно); “Ви сказали, що злитися. Не могли б ви описати ще свої почуття?”; “Я розумію, що інтерв'ю (пригадування цієї події) може бути не надто приємним. Однак не слід приписувати особі ті чи інші стани і реакції - “Я уявляю, що ви відчували тривогу”, “Чому ви були такі пригнічені?” виражайте співчуття та розуміння. “Мені шкода, що це з вами трапилось”. Використовуйте гумор щодо тем, що побічні до основної та з низькою інтенсивністю. Не використовуйте жарти, насмішки в бік особи, чутливих та напружених тем обговорення. Виражайте позитивне ставлення. Це може стосуватись безпосереднього внеску особи, її цінності як особистості, її інтелекту, розуміння, емоційного стану, тощо. “Дякую за ваш вклад/інформацію/відповіді”, “Дякую, це було дуже корисно”, “Мені потрібна ваша допомога...”, “Ви дійсно більше знаєте про це, ніж я”, “Це може здатись дурним запитанням, але...”, “Чи не бажаєте зробити перерву?”. Однак не слід висловлювати своїх особистісних оцінок особі - “Ви здаєтесь таким терплячим”. Адаптуйтесь до експресивного стилю особи. Намагайтесь підхопити певні фрази, що використовує особа й повертайте їх в своїх питаннях чи коментарях. “Що ваш “внутрішній голос” сказав вам?” (повертаючи слова особи). Це також захищатиме інтерв'юера від власного трактування подій. Однак ви не маєте повністю наслідувати стиль спілкування при цьому, оскільки це може виглядати пародійно та карикатурно. Також може бути корисним залучення особи до спільної роботи. Створення відчуття “ми”, що ви на стороні особи “Давайте ми визначимо графік наших зустрічей”, “Давайте ми спробуємо це прояснити” тощо.

1. Pounds G. Rapport-building in suspects' police interviews: the role of empathy and face. (2021). July., Police Interviews. p.95-120.

## ВЕРИФІКАЦІЯ ІНФОРМАЦІЇ

Інтерв'юер має зважати на факт відсутності гарантій в тому, що інформація, отримана від викривача є достовірною. Окрім можливого цілеспрямованого введення в оману з боку викривача треба зважати на особливості пам'яті кожної людини, які допускають наявність викривлення пам'яті чи хибні спогади. З'ясуйте якнайбільше дрібних деталей щодо подій і фактів, які описує викривач. Використовуючи відкриті запитання спробуйте побудувати якомога ціліснішу картину.

Запитуйте додаткову інформацію щодо послідовності того що відбувалося, взаємодію з іншими людьми, розпитуйте про другорядні чи незначні деталі. Якщо викривачу складно пригадувати деталі взагалі і не вдається “розширити” картину це може свідчити про неправдивість наданої інформації. Зазвичай людині складно повторити неправдиві дрібні деталі через якийсь час, якщо не зосереджувати на них увагу спеціально. Разом з тим, важливо контролювати “самонавіювання”, коли людина мимовільно вигадує події (або плутається в їх послідовності), яких не було і додатково переконує себе в їхній правдивості. Можна підказати викривачу спиратися на документи та факти, які можна перевірити, щоб відновити справжню послідовність подій. Йдеться перш за все про допомогу у відновленні спогадів, адже важливо пам'ятати, що “агресивна” стратегія в намаганні спіймати людину на протиріччях чи звинуватити у брехні може зруйнувати довіру і зашкодити справі.

Важливим елементом є також завершення інтерв'ю. Отримавши інформацію згідно плану зустрічі, інтерв'юер має певним чином завершити інтерв'ю. Які структурні елементи завершення мають бути? Подяка. Не забувайте подякувати викривачу за приділений час, надану інформацію тощо.

Домовленість/нагадування про наступну зустріч. Повторення загальних тез про конфіденційність, використання інформації, допоміжні контакти - до кого звертатися в разі необхідності чи виникнення проблем. Наостанок інтерв'юер має забезпечити так зване "виведення в реальність". Часто людина може досить глибоко зануритися у свої спогади і стани, тому важливо нагадати їй про буденність. Це можна зробити фразою на кшталт "Ми завершили нашу зустріч. Дякую, Вам за співпрацю. Гарного дня."








## 5. ПІДТРИМКА ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ ПІСЛЯ ЗАВЕРШЕННЯ СПІВПРАЦІ З ВИКРИВАЧЕМ

Підтримка психологічного контакту з викривачем на етапі завершення співпраці є важливою для того, щоб викривач відчував, що його внесок цінний. Це може підвищити лояльність викривача і сприяти співпраці у майбутньому. Також певний моніторинг ефективності співпраці корисний для діяльності Національного агентства з питань запобігання корупції (НАЗК) та його роботи у подальшому, оскільки дозволяє проводити оцінку та аналіз попередньої взаємодії. Отже підтримка контакту з викривачем може мати користь для обох сторін, адже може, підтримати вже встановлений контакт, побудувати довіру, запобігти переслідуванню та сприяти подальшим повідомленням і зворотному зв'язку.

Принципи, яких варто дотримуватись щодо підтримання психологічного контакту з викривачем:

-  **Відкритість у контакті та висловлення вдячності.** Важливо висловити вдячність викривачу за його мужність та відданість справі викривання. Це можна зробити за допомогою усної чи письмової подяки. Скільки б не пройшло часу з моменту співпраці важливо починати розмову із визнання його або її внеску у спільну справу боротьби з корупцією. Це може мати ефект позитивного підкріплення бажаної поведінки.
-  **Уважність до деталей.** Перш ніж виходити на контакт варто нагадати собі всі важливі деталі справи, особливості розгляду тощо.
-  **Поінформованість.** Важливо, за можливості, інформувати викривача про будь-який розвиток подій або дії, вжиті в

результаті його повідомлення. Це допоможе продемонструвати, що повідомлення викривача було сприйняте серйозно і що його внесок був цінним.



**Стабільність.** Викривач повинен розуміти, що скільки б не пройшло часу після його повідомлення або після закінчення розгляду повідомлення, він може розраховувати на підтримку. Він має знати контакти тих співробітників, до кого він може звернутись у випадку негативних наслідків пов'язаних з його повідомлення. Викривачу має бути забезпечено реалізація права на отримання психологічної чи правової консультації у разі необхідності.



**Повага до приватного життя.** Варто будувати взаємодію спираючись на можливості та зручності для викривача. Перш за все це стосується збереження конфіденційності. Також мова йде про підлаштування до його планів та розпорядку, якщо це можливо.



**Постійний зв'язок.** Конкретний співробітник або декілька конкретних співробітників, з якими вже співпрацював викривач мають зв'язуватись з викривачем через деякий час, щоб дізнатися, як у нього справи, та підтримати робочі стосунки. Рекомендовано зробити це вперше через тиждень після завершення розгляду справи, потім через місяць і надалі по необхідності моніторингу. Це можна зробити за допомогою телефонного дзвінка, електронного листа або особистої зустрічі. (NB! Для зв'язку з викривачами варто запровадити захищену електронну пошту та використовувати захищені додатки та месенджери. Залежно від того як буде спокійніше людині можна зустрітися з нею не в офісі, а в іншому місці, де вона не буде переживати за те що її можуть викрити).

Моніторинг психоемоційного стану відіграє важливу роль у побудові системної роботи з викривачами та може допомогти запобігти потенційним проблемами у майбутньому. Моніторинг бажано проводити щоквартально у перший рік після завершення розгляду справи та щорічно ще три роки після цього. Визначений співробітник може проводити бесіду із викривачем та за необхідності запрошувати його на зустріч з психологом (не обов'язково очну), на якій вже психолог проводить кваліфіковану оцінку.



# ВИСНОВКИ

Процесуальне інтерв'ю - метод проведення опитування, орієнтований на збір об'єктивної та неупередженої інформації в ході проведення розслідування та можливий при перевірці повідомлень викривачів. До процесуального інтерв'ю входить відкрите, непереконаливе опитування, можливість особи вільно згадувати про подію або інформацію без переривання з боку інтерв'юера. Це ефективні непримусові методи на основі контакту/розуміння, які можуть бути успішно застосовані кваліфікованими фахівцями для збору інформації від осіб незалежно від ролі інформатора.

Для того, щоб окреслені технології були більш ефективними інтерв'юер повинен пам'ятати про базові етичні засади організації збору інформації (принципи справедливості, конфіденційності, гуманності, поваги, прозорості, обґрунтованості, надійності, професійності), дотримуватись наступних окремих рекомендацій, а саме забезпечити конфіденційність, визначити чіткі цілі, використовувати відкриті запитання, бути активним слухачем, демонструвати ввічливе ставлення та повагу, проводити належне документування та володіти базовими навичками встановлення психологічного контакту.


Встановлення психологічного контакту є неможливим без створення довіри з учасником інтерв'ю, в основі якого лежить взаєморозуміння, емоційна та інтелектуальна єдність із використанням емоційного інтелекту. Психологічний контакт є важливим способом налагодження взаєморозуміння з людиною, протеважливо розуміти, що не слід підлаштовуватися надмірно під особу, з якою ведеться розмова, адже надмірність в таких випадках може дуже швидко призвести до ще більшої недовіри. При цьому, чіткість окреслених меж дає простір для дій не тільки створюючи атмосферу розпланованості та передбачуваності

процесу, але і для створення відчуття унікальності та позитивного підкріплення поведінки тоді, коли межі дещо зсувають для зручності учасника.

Створення психологічного контакту можливе за умови використання різноманітних технік, а саме активного спостереження за реакціями викривача, активного слухання із вербальною і невербальною демонстрацією включення, підлаштування до співрозмовника за позою тіла, темпом і гучністю мовлення, лексикою, створення емпатійного простору, використання пауз тощо.

Велике значення має культура і стилістика постановки запитань, доречне використання уточнень, використання коректних формулювань, які спонукатимуть викривача до більш ширшого розкриття теми.

Використання психологічних прийомів і технік дозволяє створювати більш комфортну атмосферу в ході спілкування з викривачем, що спростить збір інформації інтерв'юєру і полегшить процес співпраці з викривачем.



**МЕТОДОЛОГІЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ВСТАНОВЛЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНТАКТУ З ВИКРИВАЧАМИ І ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ВІД НИХ, - КИЇВ, ВІДДІЛ РОЗВИТКУ ІНСТИТУТУ ВИКРИВАННЯ УПРАВЛІННЯ ФОРМУВАННЯ ПОЛІТИКИ ДОБРОЧЕСНОСТІ У ПУБЛІЧНІЙ ТА ПРИВАТНІЙ СФЕРІЇ НАЦІОНАЛЬНОГО АГЕНТСТВА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ, 2023.**

**КОЛЕКТИВ АВТОРІВ:** ВАЛЕРІЯ ПАЛІЙ, НАДІЯ ДЯТЕЛ, ЛЮБОВ НАЙДЬОНОВА, КСЕНІЯ ОКОРОКОВА, ВІТАЛІНА УСТЕНКО, ОКСАНА БРОНЕВИЦЬКА, ВАСИЛЬ ЛУЦИК

**ДИЗАЙН:** АННА НЕОДНИЧА

● **2023**