

Тренинг переговорных техник как фактор деэскалации конфликтов в деятельности участковых уполномоченных полиции

Научный руководитель – Кузьмичева Надежда Андреевна

Миронов Максим Сергеевич

Студент (специалист)

Московский университет Министерства внутренних дел Российской Федерации,
Факультет подготовки психологов, Москва, Россия

E-mail: mironovmaks1mik@yandex.ru

<p>Профессиональная деятельность участкового уполномоченного полиции (далее — УУП) сопряжена с высокой конфликтогенной нагрузкой. Специфика службы предполагает ежедневное взаимодействие с широким кругом лиц, находящихся в различных эмоциональных состояниях и социальных контекстах: от разрешения бытовых споров между соседями до пресечения административных правонарушений и работы с лицами, склонными к агрессивному поведению. В этих условиях эффективность сотрудника определяется не только знанием нормативно-правовой базы, но и коммуникативной способностью. В современной научной литературе все чаще поднимается вопрос о необходимости формирования у сотрудников органов внутренних дел конфликтологической компетентности как составляющей профессионального мастерства. При этом навыки ведения переговоров и применения медиативных технологий у участковых зачастую остаются на уровне бытовых интуитивных представлений, что влечет за собой либо избыточное применение властных полномочий, либо уход от конструктивного разрешения ситуации. Оба сценария ведут к возрастанию конфликтов, росту числа жалоб и, в конечном счете, к дискредитации органов внутренних дел в глазах населения. Цель настоящей работы — обосновать значимость тренинга переговорных техник как фактора, способствующего деэскалации конфликтов в деятельности участковых уполномоченных, а также определить содержательные и методические аспекты такой подготовки. Конфликты, возникающие в служебной практике участкового, могут быть классифицированы по нескольким основаниям. В первую очередь, представляется целесообразным разделять конфликты вертикального типа и горизонтального типа. В первом случае доминирует несоразмерность властных позиций, во втором — участковый вынужден занимать позицию с равными правами, что требует разных коммуникативных стратегий. Обе стратегии, будучи реализованными в условиях реального конфликта, неспособствуют его продуктивному разрешению. Оптимальными с точки зрения деэскалации признаются стратегии сотрудничества и компромисса, однако их реализация требует специальных психологических знаний и навыков, которые не формируются стихийно. Под переговорными техниками в контексте профессиональной деятельности УУП понимается система вербальных и невербальных приемов, направленных на снижение эмоционального напряжения, установление психологического контакта и поиск приемлемого для обеих сторон решения. В работах А.Г. Караяни и В.Л. Цветкова [1; 2] подробно раскрываются механизмы применения таких техник в условиях, приближенных к экстремальным. К числу наиболее релевантных для деятельности участкового можно отнести следующие техники: · активное слушание, предполагающее демонстрацию заинтересованности, уточнение позиции собеседника и вербализацию его эмоционального состояния. Данная техника позволяет снизить фрустрацию и создает у гражданина ощущение, что его позиция принята к сведению; · «Я-высказывания», при которых сотрудник описывает ситуацию через собственные ощущения и реакцию, избегая прямых обвинений

в адрес собеседника. Это снижает защитную агрессию и переводит диалог в конструктивное русло; · рефрейминг, или переформулирование проблемы, позволяющее изменить контекст восприятия конфликтной ситуации и сместить фокус взаимных претензий на поиск решения; · техники парирования вербальной агрессии, включающие «внешнее согласие» (частичное признание правоты оппонента) и «заезженную пластинку» (спокойное повторение своей позиции). Указанные инструменты в совокупности работают на достижение главной цели — деэскалации, понимаемой как снижение интенсивности конфликтного взаимодействия и предотвращение его перехода в деструктивную фазу. Наиболее адекватной формой выступает социально-психологический тренинг (СПТ), позволяющий моделировать типичные для службы ситуации и отрабатывать алгоритмы поведения в условиях, приближенных к реальным [1]. Представляется, что программа тренинга для участковых уполномоченных должна включать три взаимосвязанных этапа. Первый этап — диагностический. На данном этапе проводится оценка индивидуальных особенностей коммуникативного поведения сотрудников, их предпочитаемых стратегий в конфликте (с использованием, например, теста К. Томаса), уровня эмпатии и эмоционального интеллекта. Полученные данные позволяют дифференцировать подход к обучению. Второй этап — формирующий (инструментальный). Основное содержание этапа — освоение и отработка конкретных переговорных техник. Наиболее эффективными методами здесь выступают: анализ конкретных ситуаций с разбором реальных кейсов из практики УУП, ролевое моделирование, в ходе которого сотрудники поочередно исполняют роли участников конфликта и посредника, видеотренинг с последующим групповым обсуждением, позволяющий скорректировать невербальные проявления и речевые ошибки. Третий этап — рефлексивно-аналитический. Завершающая фаза тренинга предполагает осмысление полученного опыта, обсуждение трудностей, возникших в ходе моделирования, и формирование установки на применение освоенных техник в повседневной службе. Внедрение специализированных тренингов переговорных техник в систему профессиональной подготовки УУП способно оказать положительное влияние на служебную деятельность. Во-первых, следует ожидать повышения эффективности деятельности, выражающегося в сокращении числа конфликтов, переходящих в стадию административного производства, и снижении количества обоснованных жалоб со стороны граждан. Во-вторых, формирование навыков деэскалации выступает значимым фактором профилактики профессиональной деформации и эмоционального выгорания. Как отмечается в материалах практических занятий, проводимых в системе МВД [3], овладение техниками саморегуляции и конструктивного общения позволяет сотрудникам сохранять психологическую устойчивость в стрессогенных ситуациях. В-третьих, на вверенном участке можно прогнозировать рост доверия к органам внутренних дел, поскольку демонстрация сотрудником готовности к диалогу и справедливому разрешению спора способствует формированию позитивного образа полиции в общественном сознании. Таким образом, тренинг переговорных техник следует рассматривать не как вспомогательный, а как необходимый компонент профессиональной подготовки участковых уполномоченных полиции. В условиях, когда деятельность полиции все более приобретает черты социального сервиса и медиации [3], коммуникативная компетентность сотрудника становится фактором, напрямую влияющим на состояние правопорядка на административном участке.

Источники и литература

- 1) А.Г. Караяни. Психология общения и переговоров. М, 2023.
- 2) А. Г. Караяни. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях. М, 2017.

- 3) Официальный сайт МВД по Республике Марий Эл. <https://12.xn-b1aew.xn-r1ai/document/2813900/>