

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ С ГРАЖДАНАМИ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Аннотация. Сотрудник органов внутренних дел – социально важная и необходимая служба. Желание помогать людям в различных ситуациях, пресекать правонарушения, иногда ценой собственного здоровья, – одно из требований, предъявляемых к сотруднику ОВД. Статья посвящена актуальной проблеме формирования конфликтологической и коммуникативной компетентности у сотрудника милиции.

Summary. The internal affairs officer is a socially important and necessary service. The desire to help people in various situations, to punish offences, sometimes at the cost of their own lives – one of the requirements for the internal affairs officer. The article is devoted to the actual problem of formation conflictological and communicative competence of a police officer.

Ключевые слова: коммуникативное воздействие, стратегии поведения в конфликте, способы и методы разрешения конфликтов, медиация, конфликтологическая компетентность.

Keywords: communicative impact, strategies of behavior in a conflict, means and methods for resolving conflicts with citizens, mediation, communicative competence.

Важную роль в урегулировании социально-правовых конфликтов играют правоохранительные органы. В их распоряжении находятся специальные средства, позволяющие приостанавливать те социальные конфликты, которые приобрели чрезвычайную остроту и начали угрожать достоинству, здоровью и жизни не только их участников, но и окружающих. Также сотрудники органов внутренних дел могут применять меры государственного принуждения в случаях, предусмотренных законом. Но в последние годы наблюдается смещение акцента в деятельности сотрудников органов внутренних дел от административно-карательной функции в сторону профилактики преступлений и социального обслуживания населения. Предупредительный и помогающий характер деятельности милиции усиливает значимость коммуникативной компетентности сотрудника [3].

Ситуации, а вместе с тем и профессиональные задачи, с которыми ежедневно сталкиваются сотрудники милиции, могут быть самыми разными:

- охрана прав и законных интересов граждан от преступных и иных противоправных посягательств;
- оказание помощи гражданам, нуждающимся в правовой защите;
- взаимодействие с «трудными» подростками;
- семейно-бытовые скандалы;
- оскорбления и насилие над личностью и др.

Соответственно в силу специфики профессиональных ситуаций сотрудник обязан уметь эффективно общаться, воспринимать и передавать информацию, оказывать воздействие на правосознание и поведение граждан.

Для профессионального общения сотрудников органов внутренних дел характерны некоторые особенности:

1. Нормативная регламентация. Деятельность сотрудника органов внутренних дел довольно четко регламентирована различными нормативными документами, определяет соответствующие стереотипы поведения и общения, что и облегчает процесс общения, структурирует его, и осложняет выполнение профессиональных обязанностей.

2. Временные ограничения. Связаны с целевой направленностью общения, ограничивают свободу в общении, что может привести к использованию речевых штампов в проведении «стандартных» бесед.

3. Властный характер профессиональных полномочий. Закон наделяет сотрудника ОВД достаточно широкими властными полномочиями, реализация которых может приобретать конфликтный характер.

Одной из функций профессионального общения является оказание взаимного влияния (воздействия), а именно изменение установок, намерений, психических состояний, поведения конкретного гражданина. При этом необходимо учитывать, что сотруднику милиции в процессе профессиональной деятельности приходится строить общение с определенным контингентом граждан: ранее судимые лица; несовершеннолетние; иностранные граждане; лица, пребывающие в состоянии алкогольного и наркотического опьянения. Качествами граждан, существенно затрудняющими коммуникативные процессы, являются следующие: замкнутость, легкоранимое самолюбие, конфликтность, агрессивность. В этой связи коммуникативная и конфликтологическая компетентность сотрудников ОВД являются важной составляющей психологической подготовленности сотрудника органов внутренних дел в целом [6].

Психологическая подготовленность складывается из следующих компонентов:

- профессионально-психологической ориентированности сотрудника (стремление, интерес и умение понимать психологические аспекты ситуаций и людей, с которыми он имеет дело, умение разобраться в них);

- психологической устойчивости (выражается в способности сотрудника действовать спокойно и уверенно в психологически сложных, эмоционально напряженных, опасных ситуациях оперативно-служебной деятельности);

- совершенствование и развитие навыков и умений установления психологического контакта с различными категориями граждан;

- совершенствование умений применять приемы воздействия в сложных, конфликтных ситуациях общения с гражданами.

Осуществляя свою деятельность по борьбе с преступностью, охране общественного порядка и обеспечению общественной безопасности, сотрудники ОВД вступают в определенные отношения (конфликт) с гражданами-правонарушителями.

В ситуации конфликта сотруднику ОВД особенно важно стремиться урегулировать конфликт мирным путем, используя разные стратегии. Выделяется пять стратегий поведения в конфликте: уход от взаимодействия с человеком, с которым мы оказались в конфликтной ситуации; уступки противной стороне, приспособление к ней; поиски компромисса, возможностей частичного удовлетворения интересов сторон; попытки наладить сотрудничество для совместного решения возникшей проблемы; конфронтация, стремление подчинить противника, заставить его отказаться от своих притязаний.

На выбор сотрудником той или иной стратегии поведения в конфликте влияют разные факторы: наличие достоверной информации о сложившейся ситуации; степень возможности разрешить конфликт мирным путем; возможность компромиссного решения конфликта, привлечение иных подходов для разрешения проблемы.

В психологических исследованиях определены принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.

1. Необходимо уметь отличать повод от истинной причины конфликта, которая нередко маскируется его участниками;

2. Важно быстро определить цели конфликтующих сторон. Если личностные цели являются доминирующими, то целесообразно к оппоненту применить сначала меры воспитательного воздействия, выдвинуть определенные жесткие требования.

3. Если конфликт принял эмоциональный характер и сопровождается бурными реакциями, то необходима разъяснительная беседа в спокойной и доверительной обстановке. Так как утрата выдержки, эмоциональное реагирование на ситуацию психологически уравнивает стороны, что может привести к усугублению конфликтной ситуации [2].

Одной из самых популярных форм урегулирования споров является медиация, то есть вмешательство нейтральной третьей стороны. Сотруд-

ники также зачастую при разрешении конфликтных ситуаций выступают медиаторами, помогают найти продуктивное решение проблемы, предоставляя возможность сторонам прийти к соглашению. Например, при разрешении семейно-бытовых скандалов, при разрешении конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть в общественном месте между гражданами. При разбирательстве семейно-бытового конфликта сотрудник ОВД должен знать основные механизмы развития конфликтов, так как благодаря психологическим знаниям и умениям можно достаточно оперативно разрешать конфликтные ситуации. При этом следует учитывать, что не существует универсального способа разрешения конфликтов, так как сложно предсказать реакцию человека на вмешательство сотрудника ОВД.

Следует отметить, что определенные требования, предъявляемые к сотруднику органов внутренних дел, совпадают с основными принципами медиации: быть беспристрастным, справедливым, не проявлять предубеждений, основанных на личностных характеристиках сторон, их социального происхождения или поведения. Также могут быть удовлетворены разумные ожидания сторон в отношении конфиденциальности в зависимости от ситуации, т.к. сотрудники относятся к официальным медиаторам и действуют только в рамках закона.

В этом контексте сотрудник милиции может реализовать следующие функции:

1. *Активный слушатель* – поддержание речевого контакта с правонарушителем, проявление доброжелательности и участия в процессе общения, что способствует управлению агрессивным поведением.

2. *Тактика воздействия медиатора на стороны* – сотрудник ОВД может использовать при взаимодействии с гражданами методы речевого воздействия.

Эффективность деятельности сотрудников во многом зависит и от умелого использования определенных методов коммуникативного воздействия на людей. В основе психотехники воздействия заложены различные возможности форм речевого волеутверждения [5].

В деятельности сотрудников милиции можно выделить следующие формы волеутверждения:

– требование, указание – форма волеутверждения, нормативно обязывающая подчиниться и выполнить требуемое точно в устанавливаемый срок.

– предостережение, предупреждение – волеизъявление представлено в упреждающем неправомерное или неразумное действие гражданина виде.

– совет, рекомендация – осознается и сотрудником правоохранительных органов, и гражданином не как обязательные, а допустимые, если речь обычно не идет о возможном правонарушении.

– упрек, словесное осуждение, критика – эффективны, когда выражены в доброжелательном виде, содержат деликатно выраженный совет: как не надо было делать и как лучше поступать.

– просьба – самая деликатная форма волеутверждения, которая эффективна, как правило, для воздействия на законопослушных граждан, рассчитана на их разум, понимание, лояльность. По мнению И.А. Ляпаева, «...в качестве одной из наиболее доступных и вместе с тем эффективных форм коммуникативного взаимодействия сотрудников ОВД с населением является беседа» [5, с. 185].

Все вышеперечисленные формы речевого волеутверждения применяются исходя из складывающейся ситуации и соотносятся с законом. Также важен строгий контроль собственного поведения сотрудником милиции и умелое применение различных способов психологического воздействия на поведение граждан. В конфликтных ситуациях поведение человека определяется чаще не сознанием и волей, а его чувствами и эмоциями. Следовательно, необходимо, с одной стороны, контролировать проявление собственных эмоций, а с другой – влиять на эмоции и чувства конфликтующего гражданина. Как правило, граждане ориентируются на поведение сотрудника милиции, поэтому уверенные и решительные действия сотрудника милиции могут породить у конфликтующего гражданина сомнения в правоте своих действий [1].

Профессиональная деятельность сотрудника ОВД принадлежит к ряду «сложных» профессий, предъявляющих высокие психологические требования. Знание психических закономерностей, применение определенных психологических методов позволяет целенаправленно воздействовать на складывающиеся в профессиональной деятельности ситуации, контролировать конфликты и эффективно ими управлять.

Литература

1. Денисов, В.П. Культура общения и поведения сотрудников ОВД / В.П. Денисов // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2003. – № 2. – С. 22–25.
2. Дубов, Г.В. Профессиональная этика сотрудников правоохранительных органов: учеб. пособие / Г.В. Дубов, А.В. Опалев. – М. : ШИТ-М, 1997. – 239 с.
3. Кораблев, С.Е. Специфика речевого воздействия в профессиональной коммуникации сотрудника правоохранительных органов на примере участковых уполномоченных милиции / С.Е. Кораблев // Вестн. Воронеж. ин-та МВД России. – 2008. – № 2. – С. 67–71.
4. Ляпаев, И.А. Психологические особенности профессиональных функций и основных средств деятельности участкового уполномоченного милиции / И.А. Ляпаев // Вестн. АГТУ. – 2007. – № 5. – С. 184–186.
5. Порубов, Н.И. Риторика : учеб. пособие / Н.И. Порубов. – Минск : Высш. шк., 2001. – 384 с.
6. Туманова, А.Я. Особенности эффективного коммуникативного воздействия при решении профессиональных задач сотрудников органов внутренних дел / А.Я. Туманова // Вестник Академии МВД Республики Беларусь. – 2017. - № 2. – С. 218 – 222.