

10. Серый, А.В. Применение теста смысложизненных ориентаций к диагностике актуальных смысловых состояний (новая концептуализация) / А.В. Серый, А.В. Юпитов // Сибирская психология сегодня : сб. науч. тр. – Кемерово : Кузбасвузиздат, 2002.

УДК 159.923

М.Н. Гаврилюк

ОСОБЕННОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНОЙ КОММУНИКАЦИЕЙ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ В ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЯХ

Профессиональная деятельность, осуществляемая в структуре государственного управления, в том числе и правоохранительной деятельности, в виду своей специфики обладает рядом особенностей и реализуется преимущественно в системе субъект–субъектного взаимодействия.

Независимо от собственного желания в рамках должностных обязанностей сотрудник правоохранительных органов может вовлекаться в конфликтную коммуникацию с представителями различных социальных и субкультурных групп. В подобных обстоятельствах на начальных этапах общения у должностного лица практически отсутствует возможность оказать влияние на психоэмоциональное состояние собеседника.

Причины конфликтного поведения лиц, осуществляющих коммуникативное взаимодействие с сотрудниками правоохранительного блока, часто обусловлены иерархичным и формализованным характером подобного общения. Так, взаимодействие граждан с представителями государственных органов преимущественно вызвано необходимостью защиты собственных интересов, реализацией своих законных прав и гражданских обязанностей, либо непосредственными действиями должностных лиц, ведущих к негативным для граждан последствиям, сопряженным с необходимостью лишиться части принадлежащих им материальных ценностей (уплата налогов, штрафов и конфискация предметов правонарушения).

Наибольшую конфликтогенную нагрузку несут лица, имеющие на момент начала коммуникации негативную установку и рассматривающие своего собеседника исключительно как представителя государства и виновника всех собственных проблем и неудач. При этом изначальный выбор человеком конфликтной поведенческой модели преимущественно детерминирован следующими обстоятельствами:

защитной реакцией, направленной на нивелирование внутреннего дискомфорта, возникающего в результате ощущения боязни (страха) и иных негативных переживаний;

транслированием раздражения, вызванного взаимодействием с другими гражданами;

эмоциональными всплесками, вызванными негативным отношением к структурам государственной власти и попыткой перенести личный негатив на доступного представителя органов государственного управления;

попытками манипулировать поведением сотрудника правоохранительного органа либо спровоцировать его на компрометирующее поведение.

Конфликтная модель поведения в доминирующем большинстве реализуется в условиях высокой эмоциональной напряженности. Подобная обстановка оказывает влияние на появление в коммуникации феномена «эмоционального заражения», который находит свое проявление в том, что, переходя на эмоциональный уровень общения, нарастающий накал эмоций заражает всех участников коммуникативного взаимодействия, возбуждая нервную систему и вызывая сходные душевные переживания.

Именно необходимость в нивелировании описанного феномена, оказывающего непосредственное воздействие на собеседника, определяет потребность со стороны правоохранителей в реализации моделей поведения, направленных на управление конфликтной коммуникацией и контроль собственного психоэмоционального фона. Ведь агрессор, ставя перед собой цель максимально уязвить оппонента, всегда сознательно либо неосознанно наблюдает за ним и атакует тем сильнее, чем сильнее будет выражено внешнее отражение эмоционального отклика на его действия. При этом в качестве инструментария психологической защиты может использоваться абстрагирование, позволяющее на эмоциональном уровне выступать в роли стороннего наблюдателя.

Повышению эффективности в противостоянии коммуникативной агрессии способствует и обеспечение контроля транслируемых невербальных сигналов, а также их конгруэнтности. Необходимо стремиться к отстраненности в личном восприятии собеседника, транслируя на невербальном уровне позитивное либо нейтральное отношение.

Умение распознавать причину того либо иного конфликтного поведения лица, с которым осуществляется коммуникативное взаимодействие, содержит серьезный управленческий потенциал и существенно повышает эффективность такого взаимодействия, позволяет избрать адекватную тактику противодействия, открывая возможность использовать более широкий диапазон варибельности построения коммуникации в зависимости от целей, которые ставит перед собой сотрудник. Так, например, с целью нормализации эмоционального фона и ухода от конфликтного взаимодействия с раздраженными людьми целесообразно

но выбирать тактику избегания эффекта эмоционального заражения, транслируя профессионализм, спокойствие и доброжелательность, не принимая на себя негатив, способный выступить в качестве причины для личной обиды.

Применение эмпатии и приемов психологической амортизации, в которых проговаривается право собеседника на подобную реакцию (заранее озвучивая эмоции собеседника с возможным переносом их на себя и собственное аналогичное реагирование в подобной ситуации), позволяет частично снять эмоциональный накал, переведя общение в конструктивное русло.

С лицами, провоцирующими сотрудника на конфликт либо не контролирующими собственную эмоциональную сферу, управление коммуникацией наполнено определенными особенностями. Необходимо отметить, что в условиях переживания сильных эмоций когнитивные функции человека существенно понижаются и помимо контроля собственной психоэмоциональной сферы сотруднику правоохранительных органов важно стимулировать когнитивную сферу собеседника, вынудив его задуматься над собственным поведением. Ломая чужой сценарий общения, сотрудник активизирует мыслительные процессы оппонента, вынуждая тем самым понизить деструктивно-эмоциональную составляющую посредством повышения конструктивно-когнитивной. В этой связи наиболее эффективным выступает призыв к прояснению своего поведения, посредством уточняющего вопроса, такого как: с какой целью вы мне это говорите? Аналогично эффективным может выступить реализуемый в спокойном тоне способ без эмоционального разъяснения гражданину, что подобное поведение является противоправным и влечет установленную законом ответственность, а при продолжении конфликтного поведения общение будет прекращено, либо при необходимости будут приняты меры принудительного характера.

Современные условия предъявляют повышенные требования к сотрудникам правоохранительного блока управлять конфликтной коммуникацией, владеть инструментарием, позволяющим реализовывать определенные паттерны правильного поведенческого реагирования на девиантное поведение сторонних лиц. При этом только грамотно организованная система подготовки правоохранителей к эффективному коммуникативному взаимодействию позволяет минимизировать факторы экстремальности, нивелируя поведенческие модели, ведущие к эскалации конфликта, что, в свою очередь, повышает не только качество самой деятельности, но и реализуемых властных полномочий.