

УДК 351.74

В. В. Вахнина, кандидат психологических наук, доцент, Академия управления Министерства внутренних дел Российской Федерации, Москва

Д. Н. Городилов, слушатель, Академия управления Министерства внутренних дел Российской Федерации, Москва

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕГОВОРНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ (НАЧАЛЬНИКОВ) ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ (ПОЛИЦИИ) В РАЗЛИЧНЫХ ВИДАХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Система профессионально-психологической подготовки руководителей органов внутренних дел к переговорной деятельности базируется на анализе и использовании зарубежного и отечественного опыта подготовки сотрудников органов внутренних дел к переговорной деятельности в ситуациях, связанных с фактом совершения преступления; анализе практики переговорной деятельности сотрудников органов внутренних дел по освобождению заложников и похищенных лиц; выработке концепции развития организационно-правовых основ, методов и психотехнологических средств для спецопераций [1, с. 100].

Практика свидетельствует о том, что успешность проявления профессиональных навыков и умений в переговорной деятельности во многом зависит от развитости профессионально-психологических качеств личности переговорщика. В рамках проведенного исследования перечень профессионально важных качеств выявляется путем оценки психологических особенностей личности руководителя, успешно проводившего переговоры.

Анализ практики переговорной деятельности позволил выделить состав необходимых переговорщику характеристик психических процессов, свойств и состояний: высокий интеллект; гибкость и оперативность мышления; быстрая ориентировка в новой ситуации; эмоциональная выразительность речи; скорость переключения внимания; способность мысленно наблюдать ситуацию извне; точная субъективная оценка времени; низкий уровень спонтанной агрессивности и выдержка; аутентичность, эмпатия, способность вызывать доверие.

Подготовка руководителя к переговорной деятельности включает несколько уровней формирования переговорного профессионализма (переговорной эффективности): базовая коммуникативная подготовка; профессиональная переговорная компетентность; переговорная компетентность руководителя в кризисных ситуациях.

Анализ практики свидетельствует о том, что спонтанная поисковая активность субъекта переговоров, направленная на профилактику и разрешение кризисных ситуаций в переговорах, выражается в различных формах поведения: давление (противодействие) или игнорирование (уход).

Наличие переговорной грамотности возникает после начальной переговорной подготовки, проявляющейся в осведомленности, позволяющей конст-

руктивно решать проблемы и противоречия межличностного взаимодействия без особого осознания и понимания механизмов, лежащих в их основе.

Профессиональная переговорная компетентность – это система научных знаний о переговорах и умений управлять ими, целенаправленно развиваемых в процессе специально организованного обучения применительно к ситуациям учебного и профессионального взаимодействия субъектов переговорного процесса, а также совместной деятельности.

В период с 2014 по 2016 г. среди руководителей органов внутренних дел (полиции) (далее – руководитель ОВД) было проведено эмпирическое исследование, целью которого являлось выявление состояния и динамики развития переговорной компетентности у руководителей ОВД, а также поиск оптимальных путей ее психологического совершенствования.

Эмпирическое исследование проводилось в Академии управления МВД России на 2-м факультете (подготовка руководителей, (начальников) территориальных органов МВД России), а также на Высших академических курсах (повышение квалификации начальников отделов подразделений центрального аппарата МВД России, территориальных органов МВД России на окружном, межрегиональном и районном уровнях и их заместителей). Эмпирический материал также собирался в территориальных органах внутренних дел на районном уровне МВД по Удмуртской Республике.

Исследование проводилось в период с сентября 2014 по апрель 2016 г. и включало три этапа: 1) информационно-аналитический; 2) эмпирический; 3) обобщающе-внедренческий.

Анализ данных эмпирического исследования позволил выявить личностные факторы и социально-психологические условия, а также ситуации в деятельности руководителей ОВД различного управленческого уровня, где переговоры используются ими как метод решения управленческих и оперативно-служебных задач. Опрос руководителей ОВД также позволил выявить ситуации, при которых приходится использовать переговоры.

Проведенным исследованием было установлено, что ведение переговоров осуществляется руководителями ОВД в различных видах профессиональной деятельности, прежде всего в следующих 4 направлениях: а) в переговорах при разрешении споров и конфликтных ситуаций в служебном коллективе;

б) в переговорах при общении с представителями органов государственной власти, местного самоуправления и общественными организациями по вопросам правопорядка на обслуживаемой территории; в) в переговорах при общении с гражданами при их обращении в органы внутренних дел (личный прием); г) при проведении переговоров в экстремальных ситуациях (случаи захвата, освобождения заложников, по уголовным мотивам и т. п.).

По обобщенным результатам исследования выявлена тенденция наиболее активного использования переговоров при общении с гражданами при их обращении в органы внутренних дел (личный прием) – отмечено 66,0 % респондентов; при разрешении споров и конфликтных ситуаций в служебном коллективе (отмечено 39,4 % респондентов); при общении с представителями органов государственной власти, местного самоуправления и общественными организациями по вопросам правопорядка на обслуживаемой территории (отмечено 34,0 % респондентов).

Также было выявлено, что разрешение семейно-бытовых проблем подчиненных и предъявление претензий по поводу условий и порядка прохождения службы вызывают наибольшие трудности при проведении руководителем ОВД переговоров в служебном коллективе (отмечено 33,0 и 31,9 % респондентов соответственно). Каждый четвертый из опрошенных указал, что разрешение споров и конфликтных ситуаций между подчиненными, а также урегулирование конфликта интересов и рассмотрение служебных споров (24 и 22,3 % респондентов соответственно) вызывают существующие трудности при ведении переговоров в служебном коллективе

Анализ результатов анкетирования также показал, что, во-первых, решение финансово-хозяйственных вопросов, связанных с укреплением материально-технической базы подразделения, вызывают наибольшие трудности при проведении переговоров в рассматриваемом аспекте служебной деятельности (отмечено 56,4 % респондентов); во-вторых, по вопросам привлечения граждан к охране общественного порядка и обеспечению общественной безопасности (отмечено 27,7 % респондентов); в-третьих, по проведению культурных, массовых и спортивных мероприятий, а также по вопросам правопорядка на обслуживаемой территории (отмечено 19,1 и 18,1 % респондентов соответственно).

При изучении ситуаций, вызывающих наибольшие затруднения, в процессе переговоров с гражданами было выявлено, что в подавляющем большинстве (76,6 % респондентов) рассмотрение жалоб на неправомерные действия сотрудников полиции вызывают наибольшие трудности при проведении переговоров с гражданами. Так, каждый пятый отметил возникающие трудности при проведении переговоров с гражданами в ситуациях разъяснения норм действующего законодательства по вопросам охраны общественного порядка и общественной безопасности (отмечено 20,2 %).

Ситуации, связанные с поступлением предложений по совершенствованию оперативно-служебной

деятельности подразделений полиции, практически не вызывают трудностей у большинства опрошенных. Трудности отмечают лишь 5,3 % респондентов.

При анализе анкетных данных исследования по вопросу изучения коммуникативных качеств личности руководителя, в наибольшей степени обеспечивающих эффективность ведения переговоров, выявлено, что в числе приоритетных находятся: во-первых, способность гибко строить и перестраивать общение в зависимости от ситуации; во-вторых, уважение к личности собеседника; в-третьих, высокая чувствительность к личностным особенностям и состоянием людей в процессе общения; в-четвертых, общительность; в-пятых, соблюдения норм профессиональной этики; в-шестых, самокритичность.

При анализе анкетных данных исследования по вопросу изучения необходимых навыков и умений общения руководителя, в наибольшей степени обеспечивающих эффективность ведения переговоров, выявлено, что в числе приоритетных находятся: во-первых, умение ориентироваться в ситуации общения, наблюдении и оценивании собеседника (отмечено 61,7 % респондентов); во-вторых, ясно и четко излагать свои мысли (37,2 % респондентов); в-третьих, слушать и понимать собеседника (36,2 % респондентов); в-четвертых, убеждать, вести спор, дискуссию, диалог, критиковать и советоваться (26,6 % респондентов); в-пятых, регулировать психологические состояния, эмоции партнеров по общению (23,4 % респондентов); в-шестых, владеть языком, словом, голосом, интонацией, а также управлять инициативой и дистанцией в общении (21,3 % респондентов).

При анализе анкетных данных исследования по вопросу изучения необходимых навыков и умений общения руководителя, которые в наибольшей степени влияют на эффективность ведения переговоров, выявлено, что в числе приоритетных находятся: во-первых, регулирование климата и атмосферы общения в коллективах, развитие культуры общения сотрудников (53,2 % респондентов); во-вторых, стиль общения (отмечено 42,6 % респондентов); в-третьих, публично выступать и вести диалог (40,4 % респондентов); в-четвертых, вести беседу и строить профессионально-служебное общение (38,3 % респондентов); в-пятых, строить планы и сценарии общения в сложных ситуациях (31,9 % респондентов); в-шестых, контактировать и оптимизировать общение с представителями СМИ (26,6 % респондентов).

Как видно из проведенного анализа, большинство опрошенных респондентов считают, что для успешного переговорщика важны все вышеперечисленные навыки и умения общения.

При анализе данных по вопросу изучения условий, оказывающих негативное воздействие на эффективность ведения переговоров, каждый второй из респондентов указал, что дефицит времени, стресс и давление руководства, а каждый третий – наличие посредников, общественный резонанс, этнокультурные особенности субъектов переговоров в наиболь-

шей степени оказывают негативное воздействие на эффективность переговоров.

При ответе о трудностях, с которыми руководители ОВД сталкиваются при переговорах, большинство респондентов указали на отсутствие умений и отсутствие (недостаточное) развитие необходимых личностных качеств (41,5 и 37,2 %). Каждый четвертый респондент (25,5 %) указал, что нехватка знаний является наибольшей трудностью при использовании переговоров в ходе осуществления руководителем ОВД управленческой деятельности. В ходе исследования установлено, что значительная часть респондентов (54,3 % от числа опрошенных) осознает отсутствие у них достаточных знаний психологии поведения человека в стрессовых ситуациях в ходе общения. Указанное обстоятельство свидетельствует о необходимости целенаправленного развития переговорной компетентности.

В целом анализ результатов исследования показал следующее:

– руководители органов внутренних дел различного управленческого уровня в своей повседневной деятельности использует переговоры как неотъемлемую часть профессионального мастерства, как способ взаимодействия с подчиненными сотрудниками и представителями различных предприятий, учреждений и организаций. Данное обстоятельство подтверждает необходимость развития и совершенствования у них переговорной компетентности по всем ее видам;

– при осуществлении переговоров руководители ОВД испытывают определенные трудности, которые зависят от вида конфликтной ситуации; от степени сформированности навыков и умений, обеспечивающих эффективность ведения переговоров; от условий, оказывающих негативное воздействие на эффективность переговоров.

Таким образом, система подготовки руководителей к переговорной деятельности носит комплексный характер и подразумевает привлечение различных специалистов. Динамичность, насыщенность и креативность – основополагающие принципы системы подготовки.

В настоящее время в различных подразделениях органов внутренних дел создаются группы ведения переговоров, деятельность которых направлена на разрешение конфликтных ситуаций без применения силы: взаимодействие с толпой, ведение переговоров в ситуации захвата заложников, переговоры с представителями общественно-политических организаций. На практике руководители органов внутренних дел осуществляют управление группой ведения переговоров, координируют ее действия, однако им

Получено 11.05.2016

приходится достаточно часто лично вступать в переговоры, ведь криминальная ситуация, связанная с необходимостью ведения переговоров с преступниками, может возникнуть непредвиденно, в любое время, на любой территории или объекте. Они также должны быть специально подготовлены для ведения переговоров. Умение вести переговоры в экстремальных ситуациях – обязательное требование к значительному количеству сотрудников органов внутренних дел [2, с. 45].

Стихийно приобретенный сотрудниками органов внутренних дел опыт ведения переговоров без специального и целенаправленного обучения не всегда обеспечивает успех операции. Необходима специальная подготовка, направленная на формирование и развитие переговорной компетентности сотрудников органов внутренних дел, развитие у них гибкости поведенческих и коммуникативных реакций [3, с. 36].

Исходя из этих предпосылок целесообразно осуществлять специальную подготовку групп ведения переговоров, а также руководителей органов внутренних дел в образовательных учреждениях МВД России по программе, которая предусматривает необходимое количество часов аудиторных занятий, проведение различных организационно-деятельностных игр, моделирования разнообразных сценариев развития переговорного процесса и использование возможностей социально-психологических тренингов по различным направлениям с целью формирования переговорной компетентности [4, с. 34].

В процессе обучения руководителей органов внутренних дел в Академии управления МВД России проводится специальная подготовка по переговорной деятельности в форме командно-штабных учений и деловых игр, что формирует у них умение организовывать и проводить переговоры в экстремальных ситуациях.

Библиографические ссылки

1. Вахнина В. В. Антикризисные переговоры как научная категория и подход к преодолению кризисов в практике органов внутренних дел // *Austrian Journal of Humanities and Social Sciences*. – 2015. – № 3-4. – С. 99–103.
2. Вахнина В. В. Психология преодоления кризиса в переговорной деятельности в практике ОВД : монография. – М. : Академия управления МВД России, 2014.
3. Вахнина В. В. Формирование антикризисной переговорной компетентности сотрудников органов внутренних дел в процессе профессионально-психологической подготовки // *Вестник Тувинского гос. ун-та*. – 2014. – Вып. 4. Гуманитарные науки. – С. 35–42.
4. Черняева Т. Н. Тренинг как средство формирования конфликтологической культуры менеджера в вузе : автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Калининград, 2004. – 24 с.