УДК 351.74/.76

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ ПО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЮ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В ОБЩЕНИИ С НАСЕЛЕНИЕМ

Бурзанов Ю. Л.
старший преподаватель,
Восточно-Сибирский институт Министерства внутренних дел Российской Федерации,
Иркутск, Россия

Аннотация
Основным предметом исследования, проводимого в данной статье, является проблема, связанная с алгоритмом действия личного состава органов внутренних дел по предупреждению конфликтных ситуаций. Автор данной статьи рассматривает вопросы по решению данной проблемы путем анализа имеющегося опыта и его обобщения в виде рекомендаций.
Методом исследования в данной статье является анализирование действий сотрудников правоохранительных органов при исполнении своих служебных обязанностей в период общения с гражданами. Особое внимание уделяется безопасности личного состава, которая была сформирована на анализе практического опыта.

Ключевые слова: Правоохранительные органы, сотрудник полиции, конфликт, алгоритм действий.

ALGORITHM OF ACTIONS OF A POLICE OFFICER TO PREVENT CONFLICT SITUATIONS IN COMMUNICATION WITH THE PUBLIC

Burzanov Y. L.
Senior lecturer,
East Siberian Institute of the Ministry of Internal Affairs Of the Russian Federation,
Irkutsk, Russia

Annotation
The main subject of the research conducted in this article is the problem related to the algorithm of action of the personnel of the internal affairs bodies to prevent conflict situations. The author of this article considers the issues of solving this problem by analyzing the available experience and summarizing it in the form of recommendations.

The research method in this article is to analyze the actions of law enforcement officers in the performance of their official duties during communication with citizens. Special attention is paid to the safety of personnel, which was formed on the basis of the analysis of practical experience.

Keywords: Law enforcement agencies, police officer, conflict, algorithm of actions.

Современная деятельность сотрудника полиции неразрывно связана с постоянным взаимодействием с гражданами. В условиях роста социальной напряжённости, информационной насыщенности и повышенных ожиданий от правоохранительных органов особую значимость приобретает умение предотвращать возникновение конфликтных ситуаций в процессе общения с населением. Конфликт - это не только препятствие для эффективного выполнения служебных обязанностей, но и фактор, способный подорвать доверие общества к полиции в целом. Поэтому формирование у сотрудников полиции навыков профилактики и деэскалации конфликтов становится одной из ключевых задач профессиональной подготовки.

Настоящая статья представляет собой алгоритм действий сотрудника полиции, направленный на предупреждение конфликтных ситуаций при общении с гражданами. Алгоритм разработан с учётом требований законодательства Российской Федерации, этических норм служебного поведения, а также современных подходов к коммуникации и психологии межличностного взаимодействия.

Перед тем как перейти к конкретным шагам алгоритма, необходимо определить базовые принципы, которыми должен руководствоваться сотрудник полиции в любой ситуации:

- законность, все действия должны соответствовать нормам действующего законодательства;

- уважение к личности, гражданин воспринимается как субъект права, независимо от его социального статуса, поведения или отношения к полиции;

- нейтральность и объективность, сотрудник не допускает проявлений предвзятости, дискриминации или эмоциональной вовлеченности;

- прозрачность, гражданину чётко и доступно разъясняются причины и цели действий полиции;

- эмпатия и самоконтроль, способность понимать эмоциональное состояние собеседника и управлять собственными реакциями.

Соблюдение этих принципов создаёт благоприятную основу для конструктивного диалога и снижает вероятность возникновения конфликта.

Можно определить примерную последовательность действий сотрудника при контакте с гражданами, любое взаимодействие начинается ещё до непосредственного общения [2]. Сотрудник полиции обязан:

- опрятно выглядеть, форма и знаки различия должны быть в порядке, внешний вид должен соответствовать установленным требованиям;

- убедиться в технической готовности (наличие средств связи, включить видеорегистратор);

- помнить о том, что с гражданами необходимо вести себя вежливо, тактично, уверенно и соблюдать уважительный тон общения;

- при необходимости, заранее продумать возможные сценарии развития беседы и ответы на типичные вопросы или возражения.

Подготовленность снижает уровень стресса как у самого сотрудника, так и у гражданина, уменьшая риск недопонимания. Эти действия в дальнейшем у полицейского вырабатывают положительную привычку, что благоприятно скажется на его службе.

Начало общения, т.е. первые минуты контакта определяют дальнейшее развитие взаимодействия:

- вежливо и уверенно обратиться к гражданину, представиться;

- чётко обозначить причину обращения: «Обращаюсь к вам в связи с...»;

- соблюдать безопасную дистанцию, по возможности сохранять естественную позу, избегать угрожающих жестов или вторжения в личное пространство [3];

- использовать спокойный, ровный оттенок голоса, избегая пренебрежительного тона.

- важно дать человеку возможность высказаться, даже если он проявляет раздражение. Иногда достаточно нескольких секунд внимательно выслушать, чтобы снизить эмоциональное напряжение.

Диагностика ситуации - на этом этапе сотрудник анализирует поведение и эмоциональное состояние собеседника:

- определяет, находится ли гражданин в состоянии стресса, агрессии, алкогольного или наркотического опьянения;

- оценивает потенциальные риски (угроза применения насилия, наличие посторонних лиц, особенности места происшествия);

- выявляет истинные потребности гражданина, зачастую агрессия является следствием страха, непонимания или чувства несправедливости.

- при необходимости запрашивает подкрепление или медицинскую помощь (например, при подозрении на психическое расстройство).

Если гражданин продолжает проявлять недовольство или агрессию, сотрудник должен применить технику деэскалации назревающего конфликта [1]:

- активное слушание (кивки, фразы типа «Я вас понимаю», «Вы правы, ситуация действительно неприятная»);

- эмпатическое переформулирование, дать понять собеседнику, что его услышали, и побудить к дальнейшему прояснению и развитию мыслей;

- избегание спора, не вступать в полемику, не оправдываться, не использовать провокационные фразы;

- чёткость и последовательность, повторять суть требования или объяснения без эмоций, но с уверенностью;

- предложение альтернатив, решение проблем другим способом или вариантом.

Целью данной техники является перевод общения из эмоциональной плоскости в рациональную, где возможен поиск взаимоприемлемого решения.

Даже если конфликтная ситуация разрешилась успешно, важно корректно завершить взаимодействие:

- кратко подвести итог: «Итак, мы договорились, что...»;

- предложить дополнительную помощь, если это уместно: «Если возникнут вопросы, вы можете обратиться...»;

- поблагодарить гражданина за сотрудничество, даже если оно было минимальным.

Грамотное завершение контакта способствует формированию положительного образа полиции в глазах гражданина. После необходимо зафиксировать факт общения в служебной документации (при необходимости), включая использование видеозаписи.

Существуют особые случаи и рекомендации при общении с детьми и подростками, использовать простой язык, избегать угроз, проявлять терпение, беседу строить на основе их возраста и развития.

Отдельная работа с представителями других национальностей, учитывать их культурные особенности общения, избегать стереотипов, следить за речью.

Использование видеозаписи на носимом техническом устройстве, информирование гражданина о начале записи, использовать её как средство защиты прав обеих сторон, а также психологического воздействия на собеседника.

Предупреждение конфликтных ситуаций - не просто навык, а элемент профессиональной культуры сотрудника полиции. Эффективное общение с

населением требует постоянного самосовершенствования, эмоциональной зрелости и глубокого понимания своей роли в обществе. Алгоритм, представленный в данной статье, не является жёсткой инструкцией, а скорее ориентиром, который помогает сохранять контроль над ситуацией, уважать права граждан и выполнять служебные обязанности с максимальной эффективностью и минимальным социальным ущербом.

Соблюдение данного алгоритма способствует не только снижению числа жалоб и инцидентов, но и укреплению доверия между полицией и обществом, что является одной из конечных целей всей правоохранительной деятельности.

Библиографический список:

1. Бурзанов Ю.Л., Лайкова Е.А. Обращение граждан в полицию и проблемы, связанные с этим // Научный дайджест Восточно-Сибирского института МВД России. 2019. № 3 (3). С. 30-33.
2. Желтобрюх А.В., Сошин А.А. Тактические приемы задержания правонарушителей сотрудниками полиции // Научный дайджест ВСИ МВД РФ. 2020 № 4 (7). С. 106-109.
3. Труфанов Н.И. К вопросу обеспечения личной безопасности сотрудников дорожно-патрульной службы // Научный дайджест Восточно-Сибирского института МВД России. – 2023. – № 1(19). – С. 59-64.