

Концептуальные основы формирования и развития антикризисной переговорной компетентности руководителей органов внутренних дел

Вахнина В.В.*,

ФГКОУ ВО «Академия управления МВД России», Москва, Россия,
vikavahnina@mail.ru

Майдыков А.Ф.**,

ФГКОУ ВО «Академия управления МВД России», Москва, Россия,
uvd-osob@mail.ru

Ульянина О.А.***,

ФГКОУ ВО «Академия управления МВД России», Москва, Россия,
lelia34@mail.ru

Рассматриваются концептуальные основы антикризисной переговорной деятельности сотрудников органов внутренних дел и антикризисные переговоры как подход к ведению переговоров. Подчеркивается, что цель концепции – определение стратегии в переговорном процессе, не допускающей возникновения кризиса. Она является основой для определения приоритетных стратегий ведения переговоров, предупреждения и преодоления кризисов, в них возникающих, с позиции системно-ситуационного и рефлексивного подходов, а также формирует основу нового научного направления в юридической психологии – психологию антикризисной пере-

Для цитаты:

Вахнина В.В., Майдыков А.Ф., Ульянина О.А. Концептуальные основы формирования и развития антикризисной переговорной компетентности руководителей органов внутренних дел // Психологическая наука и образование. 2017. Т. 22. № 4. С. 85–92. doi: 10.17759/pse.2017220412

* Вахнина Виктория Владимировна, доктор психологических наук, профессор кафедры психологии, педагогики и организации работы с кадрами ФГКОУ ВО «Академия управления МВД России», Москва, Россия. E-mail: vikavahnina@mail.ru

** Майдыков Анатолий Федорович, Заслуженный деятель науки Российской Федерации, Заслуженный работник МВД Российской Федерации, доктор юридических наук, профессор кафедры управления органами внутренних дел в особых условиях, ФГКОУ ВО «Академия управления МВД России», Москва, Россия. E-mail: uvd-osob@mail.ru

*** Ульянина Ольга Александровна, кандидат социологических наук, доцент кафедры психологии, педагогики и организации работы с кадрами, ФГКОУ ВО «Академия управления МВД России», Москва, Россия. E-mail: lelia34@mail.ru

ворной деятельности сотрудников органов внутренних дел. Сбор и анализ эмпирического материала осуществлялся в несколько этапов, с 1995 по 2014 г., и включал обследование руководителей органов внутренних дел и проведение систематизированного анализа банка 1705 кризисных ситуаций. На основе анализа банка кризисных ситуаций в переговорной деятельности сформирована матрица переговоров, в которой на различных этапах переговорного процесса, в зависимости от характеристик переговорной ситуации, выделены приоритетные стратегии и возможные кризисные зоны, что позволяет эффективно осуществлять антикризисные переговоры.

Ключевые слова: концепция формирования антикризисной переговорной компетентности; профессионально-психологическая подготовка; подготовленность; антикризисная переговорная компетентность; кризисная ситуация.

В условиях реформирования системы правоохранительных органов (формирование современной правовой базы, обновление системы работы с кадрами, совершенствование ресурсного обеспечения и т. д.) и в целях создания эффективно действующего, отлаженного механизма системы правоохранительных органов обозначены приоритетные направления дальнейшей модернизации системы МВД России.

В настоящее время имеющиеся инновации предполагают качественно иной подход к подготовке руководящего состава органов и подразделений МВД России. С 1990-х гг. осуществляется подготовка по переговорной деятельности, особое внимание уделяется профессионально-психологической подготовке в форме командно-штабных учений и деловых игр; важная роль отводится вопросам организации переговоров, подготовки переговорщиков. Среди комплекса специальных организационных и тактических мероприятий, особого правового регулирования исключительное значение имеет использование переговорного процесса как важного средства, применяемого для освобождения заложников, психологического воздействия на преступников.

Анализ отечественной и зарубежной практики показывает, что ведение переговоров с преступниками позволяет успешно решать задачи защиты потерпевших и задержания преступников [1, с. 18]. С этой целью была разработана Концепция формирования антикризисной переговорной компетентности сотрудников органов внутренних дел.

Концепция формирования и развития антикризисной переговорной компетент-

ности сотрудников органов внутренних дел представляет собой систему, включающую понятийный аппарат, выявленные особенности и закономерности формирования и развития антикризисной переговорной компетентности через призму психологических механизмов и технологий преодоления кризисных ситуаций, возникающих в ходе ведения переговоров.

Эта система обеспечивает формирование и развитие антикризисной переговорной компетентности сотрудников органов внутренних дел как одного из важнейших ресурсов успешности ведения переговоров; воспитания и всестороннего развития личности сотрудника органов внутренних дел как переговорщика – защитника жизни, здоровья, прав и свобод граждан, интересов общества и государства на основе профессионально-нравственных идеалов, моральных ценностей службы и норм профессиональной этики; обучение антикризисной переговорной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Задачами Концепции являются:

- формирование навыков ведения антикризисных переговоров у сотрудников органов внутренних дел;
- актуализация необходимости недопущения кризисов в переговорах;
- обеспечение инновационного характера профессионального образования сотрудников органов внутренних дел, ведущих переговоры;
- формирование и развитие системы оценки антикризисной переговорной компетентности;

- организация системного психологического сопровождения работы с личным составом, направленного на формирование, поддержание и восстановление морально-психологического состояния сотрудников, позволяющего успешно выполнять оперативно-служебные задачи;

- создание целостной эффективной ведомственной системы профессиональной подготовки переговорщиков – сотрудников органов внутренних дел;

- выработку у сотрудников психологической устойчивости к негативному информационно-психологическому воздействию, готовности и способности к ведению переговоров в экстремальных условиях.

Основные принципы реализации Концепции:

- принцип единства научно-методических и организационных подходов к выработке и реализации стратегии переговоров на всех этапах;

- принцип инновационности, состоящий в разработке и внедрении прогрессивных научных технологий развития и постоянном совершенствовании форм и методов организационно-практической деятельности в сфере переговорного процесса;

- принцип профессионализации управления, основанный на необходимости повышения организационного статуса и уровня профессиональной компетенции руководителей органов внутренних дел и специалистов по переговорам;

- принцип практической направленности.

Организационные механизмы реализации Концепции предполагают:

- совершенствование нормативно-правовой базы в сфере подготовки переговорщиков системы органов внутренних дел;

- создание единого межведомственного информационно-правового пространства, обеспечение эффективного межведомственного информационного сотрудничества с целью обмена опытом по формированию и развитию антикризисной переговорной компетентности;

- разработку и координацию целевых программ формирования антикризисной переговорной компетентности, внесение в

ведомственные целевые программы задач и мероприятий, содействующих реализации Концепции;

- разработку системы мониторинга состояния уровня антикризисной переговорной компетентности сотрудников органов внутренних дел; создание системы непрерывного обучения специалистов, задействованных в переговорном процессе;

- организацию проведения научных исследований в сфере формирования и развития антикризисной переговорной компетентности сотрудников органов внутренних дел;

- работу по выявлению сотрудников, имеющих высокий потенциал антикризисной переговорной эффективности для участия в переговорном процессе;

- проведение стратегического планирования и прогнозирования; обеспечение доступности общеобразовательных программ по формированию и развитию антикризисной переговорной компетентности;

- уточнение и обеспечение реализации ведомственной целевой программы «Развитие антикризисной переговорной компетентности сотрудников органов внутренних дел»;

- организацию подготовки в образовательных учреждениях МВД России специалистов для ведения переговоров;

- организацию эффективного распределения выпускников образовательных учреждений МВД России с учетом уровня их антикризисной переговорной компетентности в соответствии с востребованностью данных профессиональных качеств по должностям, регионам, подразделениям;

- разработку программ подготовки и организацию подготовки в образовательных учреждениях личного состава, привлекаемого к ведению переговоров.

Антикризисная переговорная компетентность сотрудников органов внутренних дел – динамически изменяющееся профессионально значимое интегральное личностное образование, возникающее на основе концептуальной ориентированности и личностных качеств, навыков и умений по управлению и реализации переговорного процесса, предопределяющее конструктивное построение антикризисного переговорного процесса, т. е. успешное

преодоление кризисных зон в переговорной деятельности с различными категориями преступников.

Основными факторами, определяющими эффективность антикризисного переговорного процесса, являются: профессионализм ведения переговоров и специальная подготовка, научный анализ обстановки, прогнозирование последствий, оперативность и гибкость в управлении, адаптация к условиям кризиса, система мониторинга кризисных ситуаций (своевременное определение реальности наступления кризиса).

Таким образом, антикризисный переговорный процесс – это комплекс мероприятий по анализу и оценке потенциальных кризисов, разработке планов антикризисных действий, выявлению признаков кризисов, реализации планов мероприятий по предупреждению и преодолению кризисов, ликвидации их последствий и недопущению кризисов в переговорном процессе.

При решении задачи, направленной на исследование психологических условий профилактики возникновения кризисов в переговорной деятельности, обоснование и апробацию технологий психологической подготовки сотрудников органов внутренних дел к успешному преодолению кризисов в переговорной деятельности, было изучено 1705 ситуаций, которые и составили банк кризисных ситуаций.

Основной упор в изучении переговоров в кризисных ситуациях был сделан на анализ психологической составляющей ситуации, каждая ситуация переговоров с преступником имеет свои индивидуальные особенности. Существует зависимость эффективного преодоления кризисов в переговорной деятельности сотрудников ОВД от ряда личностных и ситуационных факторов, а также особенностей их взаимовлияния и обеспечения конструктивной активности субъектов в динамике переговорного процесса.

Выявление типизации преступников имеет важное методическое значение для переговорного процесса, ибо позволяет моделировать ответную реакцию на усилия правоохранительных органов по урегулированию конфликта, формированию комплекса аргументов, действий, стиля поведения, которые

позволили бы снизить уровень агрессивности преступного поведения и расширить возможности освобождения заложников [3, с. 408]. Учет психологических особенностей преступника позволяет переговорщику определить эффективную стратегию ведения переговоров и осуществить профилактику возможных кризисов [4, с. 98].

Установлено, что кризис переговорной деятельности – это разбалансированность системы переговорного процесса, при котором управленческое воздействие из-за деструктивного противостояния преступников не дает ожидаемого результата, так как нарушается взаимодействие субъектов переговоров и происходит эскалация противоречий.

Изучение детерминации и особенностей кризисов переговорной деятельности в практике ОВД позволяет выявить закономерности и механизмы, учет которых способствует предупреждению кризисов в переговорном процессе. К наиболее значимым детерминантам возникновения, предупреждения и преодоления кризисов переговорной деятельности относятся: готовность сотрудника-переговорщика и намерения противоположной преступной стороны в переговорах, восприятие ситуации субъектами переговоров и их психологические характеристики.

Учет детерминирующих кризисогенных факторов и условий переговорной деятельности позволяет прогнозировать эффективность переговорного процесса, выбирать оптимальные тактики и стратегии на различных этапах переговоров в отношении определенной категории преступников.

Предупреждение, недопущение и преодоление кризисов в переговорах с различными категориями преступников может быть осуществлено путем антикризисного подхода к подготовке и ведению переговоров как системы, позволяющей управлять процессом переговоров с помощью применения оптимальных стратегий и тактик, психотехнологий, техник и приемов, влияющих на изменение параметров реагирования субъектов с целью уменьшения кризисного противостояния и правомерного разрешения юридически значимой конфликтной ситуации.

Установлено, что профессионально-психологическая подготовка к переговорной деятельности с преступниками представляет собой совокупность знаний, умений, способностей и качеств личности, обеспечивающих конструктивное решение проблем и управление кризисами переговоров в ходе возникающих в межличностном взаимодействии различных переговорных ситуаций.

Подготовка переговорщиков включает несколько уровней формирования профессиональной эффективности [6, с. 132]: переговорная грамотность; переговорная компетентность; антикризисная переговорная компетентность личности переговорщика. Переговорная грамотность – уровень переговорной подготовки, проявляющийся в осведомленности, позволяющей конструктивно решать проблемы и противоречия межличностного взаимодействия без осознания и понимания механизмов, лежащих в их основе.

Переговорная компетентность – это система научных знаний, целенаправленно развиваемых в процессе специально организованного обучения применительно к ситуациям учебного и профессионального взаимодействия субъектов переговорного процесса, а также совместной деятельности.

Высшим уровнем переговорной подготовки является антикризисная переговорная компетентность личности сотрудника органов внутренних дел. Динамически изменяющееся профессионально значимое интегральное личностное образование, состоящее из личностных качеств, навыков и умений, определяющее сознательное отношение и конструктивное построение антикризисного переговорного процесса, является необходимым условием профессионального мастерства, но при стихийном развитии не достигает должного уровня.

Непредсказуемость и неповторимость переговоров с преступником в кризисных ситуациях требует знаний, устойчивых навыков, гибкости в ходе ведения диалога, а все это – результат серьезной целенаправленной подготовки. Результатом подготовки является наличие антикризисной переговорной компетентности и возможность управлять кризисами в переговорах [2, с. 159].

Таким образом, антикризисные переговоры это процесс ведения переговоров, основанный на комплексе мероприятий по анализу и оценке потенциальных кризисов, разработке планов антикризисных действий, выявлению признаков кризисов, реализации планов по предупреждению и преодолению кризисов, ликвидации их последствий и недопущению кризисов в переговорном процессе путем тщательного подбора стратегий, изменения параметров восприятия ситуации, согласования целей в процессе коммуникации субъектов переговоров.

Концепция формирования и развития антикризисной переговорной компетентности сотрудника органов внутренних дел в рамках системно-ситуативного подхода и контекстного обучения ориентирована на профессиональную подготовку сотрудников органов внутренних дел, реализуемую посредством системного использования профессионального контекста.

Развитие антикризисной переговорной компетентности происходит как в реальных условиях оперативно-служебной деятельности, так и в процессе тренингового моделирования различных кризисов переговорной деятельности, в основе которого лежит расширение знаний и умений не только поведению и коммуникации в экстремальных условиях, но и по моделированию и рефлексированию различных ситуаций кризисов переговорной деятельности, которые приобретаются в тренингово-игровой и иных активных формах для эффективного управления переговорным процессом.

Антикризисная переговорная компетентность сотрудников органов внутренних дел является одним из показателей профессионального мастерства сотрудников органов внутренних дел, она формируется из следующих элементов: знания компонентов и структуры антикризисной переговорной компетентности; умения вести вербальный и невербальный обмен информацией; умения проводить диагностирование психологических свойств и качеств собеседника, определять эффективные стратегии, тактики и психотехники, взаимодействовать с субъектами переговоров, организовывать их совместную коммуникативную деятельность для достижения опре-

деленных целей переговоров; готовности к применению знаний и умений, лежащих в основе антикризисной переговорной компетентности; эмоционально-волевой регуляции в процессе переговоров; желания успешного (антикризисного) ведения переговоров.

Антикризисная переговорная компетентность вырабатывается путем развития базовой переговорной компетентности и ее дальнейшей специализации. Сформированная антикризисная переговорная компетентность позволяет более успешно проводить переговоры, предупреждая возникновение кризисных переговорных ситуаций.

Развитие антикризисной переговорной компетентности у сотрудников органов внутренних дел происходит в реальных условиях оперативно-служебной деятельности и в процессе моделирования различных кризисов переговорной деятельности, выбора путей их предупреждения и преодоления в условиях, максимально приближенных к условиям реальных переговоров в ситуации, связанной с совершением преступления.

Формирование антикризисной переговорной компетентности, навыков реального взаимодействия с преступниками представляется наиболее сложным этапом подготовки специалиста-переговорщика. Специальная подготовка сотрудников-переговорщиков — это особый вид психологической подготовки к эффективному ведению переговоров, осуществлению коммуникативного контакта в

динамически изменяющихся условиях. Они должны обладать знаниями в области юридической психологии, юридической педагогики, тактики действий органов внутренних дел в экстремальных ситуациях. В ходе специальной психологической подготовки в наибольшей мере решаются вопросы по снижению элементов неизвестности в общей системе предстоящих действий, формируются и активизируются специфические качества, необходимые именно для выполнения данной задачи.

Антикризисная переговорная компетентность вырабатывается путем опытного накопления совокупности специфических знаний, умений, навыков, готовности и способности их применять. Формирование и развитие антикризисной переговорной компетентности происходит как в реальных условиях оперативно-служебной деятельности, так и в процессе моделирования различных кризисов переговорной деятельности, выбора путей их предупреждения, а также преодоления» [5, с. 121].

Антикризисная переговорная компетентность позволяет целенаправленно и конструктивно построить антикризисный переговорный процесс, а сформированная антикризисная переговорная компетентность позволяет сотрудникам органов внутренних дел более успешно проводить переговоры с преступниками, предупреждая возникновение кризисных переговорных ситуаций.

Литература

1. Вахнина В.В. К проблеме преодоления кризисов переговорной деятельности в практике ОВД // Психология и право. 2012. № 1. С. 18–21.
2. Вахнина В.В. К вопросу о психологии преодоления кризисов переговорной деятельности в практике органов внутренних дел // Материалы международной научно-практической конференции (Коченовские чтения) «Психология и право в современной России». М.: МГППУ, 2012. С. 158–161.
3. Вахнина В.В. Особенности кризисных ситуаций в переговорной деятельности сотрудников полиции // Материалы 1(4) международной научно-практической конференции «Социально-

- экономические и психологические проблемы управления». М.: МГППУ, 2013. С. 407–412.
4. Вахнина, В.В. Психологические особенности переговорной деятельности сотрудников органов внутренних дел с преступниками // Материалы I Всероссийской научно-практической конференции «Межличностный контакт: теория, методология и практика внедрения в правоохранительной сфере». Москва: МГППУ, 2015. С. 97–101.
5. Вахнина В.В. Изучение переговорной деятельности в зарубежных исследованиях // Психология и право. 2016. Т. 6. № 2. С. 120–127.
6. Столяренко А.М. Экстремальная психопедагогика: учеб. пособие для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 607 с.

Conceptual Framework of Crisis Negotiation Competency Development in Managers of Internal Affairs Bodies

Vakhnina V.V.*,

*Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation, Moscow, Russia,
vikavahnina@mail.ru*

Mailykov A.F.**,

*Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation, Moscow, Russia,
uvd-osob@mail.ru*

Ulyanina O.A.***,

*Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation, Moscow, Russia,
lelia34@mail.ru*

In this article the authors examine the psychological features of the development of an integral psychological concept of crisis negotiation activities from the perspective of system-situational and reflexive approaches. This research forms the basis of a new scientific direction in legal psychology, the psychology of crisis negotiation activities of employees of internal affairs bodies, as a system of coping with and preventing crisis in negotiations. The data was collected and analysed in several stages from 1995 to 2014 and included a survey of managers of internal affairs bodies as well as a systematic analysis of the data pool of 1705 crisis situations. Basing on the analysis the authors propose a matrix of negotiations which identifies priority strategies and possible crisis zones at various stages of the negotiation process depending on the characteristics of the situation, thus helping to carry out crisis negotiations effectively.

Keywords: professional psychological training, concept of development of crisis negotiation competence, crisis negotiation competence, readiness for crisis negotiations.

References

1. Vakhnina V.V. K probleme preodoleniya krizisov peregovornoj deyatel'nosti v praktike OVD [On the problem of overcoming the crisis negotiation activities in the practice of ATS]. *Psikhologiya i pravo* [Psychology and law], 2012, no. 1, pp. 18–21. (In Russ., abstr. in Engl.).
2. Vakhnina V.V. K voprosu o psikhologii preodoleniya krizisov peregovornoj deyatel'nosti v praktike organov

vnutrennikh del [To a question about the psychology of crisis management negotiation activities in the practice of law-enforcement bodies]. *Materialy mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii (Kochenovskie chteniya) «Psikhologiya i pravo v sovremennoi Rossii»* (Moskva, 18–20 oktyabrya 2012 g.) [Materials of international scientific-practical conference (Kochanowska reading) «Psychology and law in contemporary Russia». Moscow: Publ. MGPPU, 2012, pp. 158–161.

For citation:

Vakhnina V.V., Mailykov A.F., Ulyanina O.A. Conceptual Framework of Crisis Negotiation Competency Development in Managers of Internal Affairs Bodies. *Psikhologicheskaya nauka i obrazovanie = Psychological Science and Education*, 2017, vol. 22, no. 4, pp. 85–92. doi: 10.17759/pse.2017220412 (In Russ., abstr. in Engl.).

* Vakhnina Victoria Vladimirovna, PhD in Psychology, Professor, Chair of Psychology, Pedagogics and Personnel Management, Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation, Moscow, Russia. E-mail: vika-vahnina@mail.ru

** Mailykov Anatoly Fedorovich, PhD in Law, Professor, Chair of Management of Internal Affairs Bodies in Special Situations, Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation, Moscow, Russia. E-mail: uvd-osob@mail.ru

*** Ulyanina Olga Alexandrovna, PhD in Sociology, Associate Professor, Chair of Psychology, Pedagogics and Personnel Management, Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation, Moscow, Russia. E-mail: lelia34@mail.ru

3. Vakhnina V.V. Osobennosti krizisnykh situatsii v peregovornoj deyatel'nosti sotrudnikov politsii [Features crises in negotiation activities of police officers]. Materialy pervoi mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii «*Sotsial'no-ekonomicheskie i psikhologicheskie problemy upravleniya*» (g, Moskva, 23–25 aprelya 2013 g.) [Materials of the First of the international scientific-practical conference «*Socio-economic and psychological problems of management*»]. Moscow: Publ. MGPPU, 2013, pp. 407–412.
4. Vakhnina V.V. Psikhologicheskie osobennosti peregovornoj deyatel'nosti sotrudnikov organov vnutrennikh del s prestupnikami [Psychological features of negotiating activity of police officers against criminals]. Materialy I Vserossiiskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii «*Mezhlichnostnyi kontakt: teoriya, metodologiya i praktika vnedreniya v pravookhranitel'noi sfere*» (g. Moskva, 15 sentyabrya 2015 g.) [Materials of the I all-Russian scientific-practical conference «*Interpersonal contact: theory, methodology and practice of implementation in law enforcement*»]. Moscow: Publ. MGPPU, 2015, pp. 97–101.
5. Vakhnina V.V. Izuchenie peregovornoj deyatel'nosti v zarubezhnykh issledovaniyakh [Learning negotiation activities in the foreign studies]. *Psikhologiya i pravo* [Psychology and law], 2016, T. 6, no. 2, pp. 120–127. (In Russ., abstr. in Engl.).
6. Stolyarenko A.M. Ekstremal'naya psikhopedagogika [Extreme psychopedagogy]. Moscow: YNITI-DANA, 2002. 607 p.