

Психологические особенности обучения переговорной деятельности в системе дополнительного профессионального образования

Вахнина В.В., доктор психологических наук, профессор кафедры психологии, педагогики и организации работы с кадрами, ФГКОУ ВО «Академия управления МВД России» (vikavahnina@mail.ru)

Касперович Ю.Г., начальник отдела организации психологической работы Управления организации морально-психологического обеспечения, Департамент государственной службы и кадров МВД России (kasper0768@yandex.ru)

Наумов Ю.Г., доктор экономических наук, профессор кафедры организации финансово-экономического, материально-технического и медицинского обеспечения, ФГКОУ ВО «Академия управления МВД России» (naumov6112@rambler.ru)

В статье авторы рассматривают необходимость своевременного обновления содержания программ профессиональной подготовки и повышения квалификации субъектов переговоров с учетом быстро изменяющихся условий профессиональной деятельности. Использование ситуационного, системно-ситуативного подходов в обучении способствует формированию у субъектов переговоров профессиональных компетенций и развитию профессионально важных качеств, необходимых для эффективного осуществления переговорной деятельности в различных профессионально значимых ситуациях. Сбор и анализ эмпирического материала осуществлялся в несколько этапов с 1995 по 2014 гг. и включал обследование сотрудников органов внутренних дел и проведение систематизированного анализа банка 1705 проблемных ситуаций. На основе анализа банка кризисных ситуаций в переговорной деятельности, в зависимости от характеристик переговорной ситуации, выделены приоритетные стратегии и возможные кризисные зоны, что позволяет эффективно осуществлять антикризисные переговоры. Определены профессионально значимые переговорные ситуации и пути формирования переговорной компетентности в процессе подготовки и переподготовки.

Ключевые слова: профессионально-психологическая подготовка; подготовленность; переговорная компетентность; профессионально значимая проблемная ситуация.

Для цитаты:

Вахнина В.В., Касперович Ю.Г., Наумов Ю.Г. Психологические особенности обучения переговорной деятельности в системе дополнительного профессионального образования. [Электронный ресурс] // *Психология и право*. 2018(8). № 4. С. 168-179. doi: 10.17759/psylaw.2018080415

For citation:

Vakhnina V.V., Kasperovich Yu.G., Naumov Yu.G. Psychological features of teaching the negotiating activity in the system of additional vocational education. [Elektronnyi resurs]. *Psikhologiya i pravo* [Psychology and Law], 2018(8), no. 4. pp.168-179. doi: 10.17759/psylaw.2018080415

В современных условиях реформирования системы МВД назрела необходимость своевременного обновления содержания программ профессиональной подготовки и повышения квалификации субъектов переговоров в системе дополнительного профессионального образования. Дополнительное последипломное профессиональное образование отличается от первоначального высшего образования дополнением его новыми знаниями, умениями и навыками. Для формирования новых умений и навыков эффективны практические формы подготовки, такие как групповые упражнения, круглые столы, разбор конкретных ситуаций, деловые игры, штабные тренировки, оперативно-тактические и командно-штабные учения [1, с. 145].

Создание системы непрерывного обучения специалистов, задействованных в переговорном процессе, разработка программ подготовки и организация подготовки в образовательных учреждениях личного состава, привлекаемого к ведению переговоров позволит сформировать необходимые профессиональные компетенции. Включение в программы переподготовки и повышения квалификации в образовательных организациях МВД России учебной дисциплины по переговорной деятельности, цикла теоретических и практических занятий, позволит развить у субъектов переговоров умения и навыки ведения переговоров, своевременно определять риск возникновения предкризисной и кризисной переговорной ситуации.

Переговорная деятельность — управляемая система, включающая в себя линейный процесс переговоров, управляющую надстройку, совокупность внешних условий, факторов и субъектный состав, характеризующийся их свойствами и психологическими состояниями самих субъектов. Переговорная деятельность обуславливает общение, которое является структурной единицей самой деятельности, так как происходит в соответствии с дополнительными условиями, которые не характерны для процесса общения в традиционном понимании (действия переговорщика строго регламентируются нормативной базой, действия же его оппонента не имеют такой регламентации). Переговорная деятельность — это вынужденное взаимодействие на базе изначальной эмоциональной неприязни, противоположных целевых и мотивационных установок, которое выступает как интегрирующий фактор, посредством которого осуществляется переговорный процесс как динамика изменяющейся системы к ее целевым ориентирам. Именно ослабление конструктивных контактов между оппонентами обуславливает разрушение структур взаимодействия [2, с. 20]. Переговорная деятельность понимается

нами как управление динамичной неравновесной системой и включает в себя аналитическую, прогностическую и координирующую функции. Переговорная деятельность позиций системно-ситуационного анализа рассматривается как совокупность внешних условий и иных характеристик переговорной ситуации.

Технология системно-ситуативного анализа деятельности была сформирована в рамках личностно-деятельностного подхода. Значительный объем задач в рамках системно-ситуативного подхода решается с помощью ретроспективного анализа: создается «банк» кризисных ситуаций переговорной деятельности, который позволяет, применяя методы математической статистики, выявить ряд зависимостей, тенденций и закономерностей развития кризиса переговоров. Системно-ситуационный анализ — один из перспективных научных методов эмпирического исследования кризисных ситуаций переговорной деятельности, так как переговоры рассматриваются как динамичная система, не сводимая к простой сумме своих элементов, но обладающая структурой, в которой свойства элементов определяются их местом в этой структуре. В качестве единицы системно-ситуационного анализа переговоров используется переговорная ситуация. В переговорной деятельности субъектом оценивается противостоящий субъект, его действия и реакции, и на основе данного анализа вырабатывается стратегия с учетом изменяющихся свойств системы, меняются стратегия, тактика, действия как их составные элементы. Этим достигается рефлексивность в переговорной деятельности, при которой необходимым элементом является мониторинг переговорного процесса. Для эффективной переговорной коммуникации, кроме рациональной основы переговоров, необходимо понимание как собственных личных мотивов участия в переговорах, так и личных мотивов других участников переговоров. Кроме того, переговорная деятельность не сводится только к коммуникации, так как имеют место и организационно-командные цели, и эмоциональное напряжение участников (в том числе с интенсивной динамикой).

Таким образом, переговорная деятельность в практике ОВД — это вынужденное взаимодействие на базе изначальной эмоциональной неприязни, противоположных целевых и мотивационных установок. Вынужденное взаимодействие в переговорной деятельности субъектов переговоров отягощено целевыми противоречиями, остро негативным настроением противоположной стороны переговоров, а нормативная регламентация касается лишь одной из сторон, в отличие от противоположной.

В связи с этим, для того чтобы переговорную деятельность обеспечить как двусторонний или многосторонний длящийся динамический процесс, нужно психологически гибко строить взаимодействие — именно оно, базируясь на взаимопонимании, выступает как интегрирующий фактор, посредством которого осуществляется переговорный процесс. Цели субъектов переговоров могут быть кардинально противоположными или сходными, что влияет и на равновесие управляемой системы переговорного процесса. Реальное поведение субъектов переговоров как элементов управляемой системы довольно часто отличается от ожидаемого вследствие неточности в начальных условиях, неполной информации о внешних условиях, действующих на субъектов, неточности реализации стратегии исполнителями и т. д.

Мы рассматриваем переговорную деятельность как актуальное состояние системы взаимоотношений, как сложную объективно-субъективную реальность, ограниченную по времени и пространству и представленную в сознании каждого субъекта переговоров. Итак, совмещая аспекты взаимоотношения с аспектами, характеризующими взаимодействие,

можно выделить пять компонентов для анализа переговорной деятельности: мотивационный, перцептивный, коммуникативный, эмоционально-волевой и поведенческий. Ценностно-мотивационный компонент переговоров характеризует заинтересованность сторон друг в друге, определяет ценностно-смысловую ориентацию и взаимный интерес в необходимости поддержания конструктивных диалогических отношений. Перцептивный компонент переговоров предполагает, что у сторон сложились образы друг друга, способствующие взаимодействию. Эти образы могут принимать форму стереотипов, которые выступают своеобразным барьером на пути изменения сложившейся системы отношений между сторонами. Коммуникативный компонент переговоров предусматривает обеспечение определенного уровня развития взаимопонимания и взаимного доверия сторон. Он определяет диапазон и полноту информации, которую личность может доверить другому, и то, чтобы она была адекватно понята и принята.

Эмоционально-волевой компонент переговоров отражает особенности переживаний и волевой активности, проявленных у сторон переговорного процесса. Поведенческий компонент переговоров заключается в характере реализации установок, которые сложились на основе опыта у сторон и в реальном переговорном процессе по отношению друг к другу. Наличие стереотипов поведения означает, как субъекты готовы действовать и что ожидают от поведения друг друга.

В дальнейшем в работе особенности переговорной деятельности в рамках системно-ситуационного анализа будут изучаться через выделяемый нами компонентный ряд: коммуникативный, ценностно-мотивационный, перцептивный, эмоционально-волевой, поведенческий. Данные компоненты обусловлены системно-ситуационным подходом, а также необходимостью учитывать субъективную составляющую в связи с тем, что от восприятия, эмоционального состояния и коммуникативной квалификации субъектов переговоров зависит течение переговоров, степень управляемости всей системы.

Установленный А.М. Столяренко [3, с. 213] факт объективно-субъективной природы экстремальности означает, что ее причины следует искать не только в особенностях внешней стимуляции, но и в индивидуальных особенностях подготовленности сотрудников органов внутренних дел к встрече в экстремальных условиях и действиях в них. Так, одной из причин возникновения кризисных ситуаций в переговорной деятельности в проблемной профессиональной ситуации является ошибочный выбор сотрудника, ведущего переговоры. В этой связи интересно мнение О.Д. Ситковской [4, с. 240], которая, исследуя способность человека к управлению и контролю своего поведения в нестандартных ситуациях, пришла к выводу о том, что риск как ситуативная характеристика деятельности, состоит в неопределенности ее исхода и возможности неблагоприятных последствий в случае неуспеха. Другими словами, «риск» — мера ожидаемого неблагоприятного результата при неуспехе, определяемая комплексной оценкой вероятности неуспеха и характера возможных последствий. Таким образом, толерантность к неопределенности — один из ресурсов личности при преодолении стрессовых ситуаций, т. е. ориентированность на сбор информации и готовность к риску [5, с. 26].

С помощью специально разработанной карты кризисной ситуации было изучено 1705 ситуаций, которые и составили «банк кризисных ситуаций». Основной упор в изучении переговоров в кризисных ситуациях был сделан на анализе психологической составляющей ситуации, связанной с особенностями взаимодействия субъектов. В банк анализа были включены вопросы, позволяющие получить информацию о перцептивных,

коммуникативных, ценностно-мотивационных, поведенческих и эмоционально-волевых процессах взаимодействия субъектов переговорного процесса.

Ретроспективный анализ проблемной ситуации производил основной участник переговоров, что позволяло зафиксировать субъективное видение участником психологических составляющих ситуации, мотивы «вхождения» в переговорный процесс, а также переживания и иные реакции, различные аспекты восприятия оппонента и представление о самом себе в условиях кризисных переговоров, выбираемые способы воздействия на оппонента и личная оценка их результативности, оценка эффективности применяемых стратегий и тактик.

В ходе анализа было выделено шесть видов переговоров.

- Переговоры с террористами, захватившими заложников по уголовным мотивам с целью выкупа или иных выгод (их в общем банке — 5%). В данной ситуации к ведению переговоров привлекались специалисты центров по противодействию экстремизму, центров специального назначения, родственники, представители местной администрации.

- Переговоры с преступниками, захватившими заложников, будучи застигнутыми на месте преступления, а также с преступниками, застигнутыми на месте преступления без захвата заложников (42%). В качестве переговорщиков выступали: сотрудники органов внутренних дел, представители местной администрации.

- Переговоры с преступниками, действующими по психологическим мотивам: самоубийцами, психически больными, в алкогольном и наркотическом опьянении (30%). Переговоры вели: сотрудник органов внутренних дел, психологи органов внутренних дел, ОМОН, сотрудники подразделений по делам несовершеннолетних, психиатры.

- Переговоры с религиозными фанатиками, действующими в соответствии со своими религиозными убеждениями (6%). Переговоры вели: центры по противодействию экстремизму, центры специального назначения, родственники, представители местной администрации, священнослужители.

- Переговоры с политическими и иными субкультурно-радикальными экстремистами (2%). Переговоры вели: сотрудники центров по противодействию экстремизму специального назначения, родственники, представители местной администрации.

- Переговоры с толпой, с целью предотвращения массовых беспорядков (15%). Переговоры вели: сотрудники органов внутренних дел, психологи органов внутренних дел, ОМОН, представители местной администрации.

Изложенное показывает, что в нашем банке кризисных ситуаций значительно большее количество занимают переговоры с преступниками. Нами были выделены основные формы переговоров (рис. 1) в зависимости от степени трудности ведения переговоров. Наибольшую сложность вызывают переговоры через посредника, затем по телефону и через преграду.

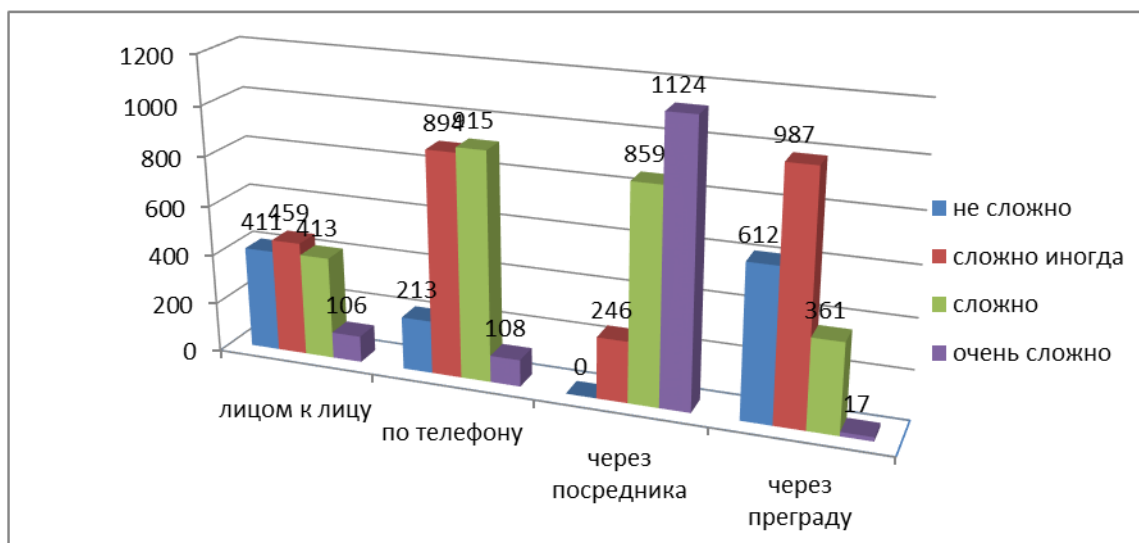


Рис. 1. Основные формы ведения переговоров

Респонденты и эксперты в открытом вопросе «С какими трудностями вы сталкивались?» перечисляли все имевшиеся в конкретной ситуации трудности. Отметим, что по каждой карте заполнялось множество трудностей, с которыми сталкивались переговорщики. Процентное соотношение приведено на рис. 2.



Рис. 2. Трудности в переговорах с преступником

Среди наиболее часто встречаемых трудностей в порядке ранговой значимости оказались угрозы, чрезмерные требования и эскалация требований, наличие заложников, физическое насилие над заложниками. При возникновении риска трудностей в процессе переговоров можно говорить о риске кризиса.

Так, еще до наступления кризиса, по всем пяти компонентам — в ценностно-мотивационном, перцептивном, коммуникативном, поведенческом и эмоционально-волевом — можно говорить о возникших трудностях, повлекших рассогласование взаимодействия субъектов переговоров.

Таким образом, трудности, возникающие при ведении переговоров, в том числе заметно увеличивающиеся в количественном соотношении, могут являться предкризисной зоной в динамике управляемой системы переговорной деятельности.

В практике переговорной деятельности сотрудников органов внутренних дел наилучшие результаты достигнуты при наличии развитой переговорной компетентности при адекватном использовании комплекса психологических средств, психотехник и методических приемов. Недостаточный профессионализм переговорщиков обычно ведет к кризисному развитию переговоров, в том числе из-за несоответствия субъективной активности закономерным соотношениям переговорного процесса — нарушение равновесия по компонентам либо искаженные симптомы не всегда отражают причины кризиса. Причины последнего нередко кроются глубже внешнего проявления кризисных признаков. Симптом — это первоначальное, внешнее проявление кризисных явлений, которое не всегда характеризует истинные причины кризиса, но по совокупности которых, причины можно установить. Оценивать глубину кризиса в переговорах следует не по отдельным симптомам, а с учетом причин и реальных факторов кризиса.

Одним из путей профилактики и преодоления кризисов переговорной деятельности является профессионально-психологическая подготовленность сотрудников органов внутренних дел к переговорам. О необходимости ее повышения свидетельствует проведенный нами анализ трудных ситуаций переговорной деятельности.

Следует отметить, что все опрашиваемые (как имевшие успех в переговорах, так и имевшие опыт провала) респонденты отмечали необходимость совершенствовать профессионально-психологическую подготовку, в том числе обучение системному видению переговорной ситуации. Кроме того, многие респонденты указали на нехватку следующих умений и навыков: организационно-управленческих; умения первоначальной оценки оперативной обстановки на месте событий; организации взаимодействия участвующих подразделений; умения быстро принимать решения; умения оказывать психологическое воздействие; умения устанавливать психологический контакт; навыков визуальной психологической диагностики; умения выбирать стратегию переговоров; умения вести переговоры; умения предвидеть тупики в переговорах.

Профессионально-психологическая подготовка переговорщиков обеспечивает целенаправленное формирование у специалистов психической готовности к взаимодействию и общению с преступниками, а также их психологическую вооруженность при применении различных стратегий и тактик в переговорном процессе. Одной из основных технологий подготовки, позволяющих развивать у сотрудника-переговорщика переговорную компетентность, умение оказывать психологическое влияние, воздействовать на личность, группу, является социально-психологический тренинг.

Проведенный нами формирующий эксперимент по развитию у субъектов переговоров переговорной компетентности позволил получить значимые результаты. Целью эксперимента являлось доказать возможность развития ПК субъектов переговоров с помощью специального курса обучения. Предварительное анкетирование показало, что 99% респондентов и экспертов изъявили желание пройти специальную профессионально-психологическую подготовку.

Использовался экспериментальный план с двумя рандомизированными группами с тестированием до и после воздействия: 300 человек — контрольная группа (сотрудники, обучавшиеся в Академии и не проходившие спецкурс) и 300 человек — экспериментальная группа (сотрудники, проходившие спецкурс). Предварительное тестирование двух групп проводилось с использованием анкет, Калифорнийского психологического опросника (CPI), Пятифакторного личностного опросника (NEO—FFI), экспертной оценки. В качестве независимой переменной в эксперименте выступали: психологические условия, в которых осуществляется деятельность испытуемого; характеристика заданий, выполнение которых требуется от испытуемого; характеристики самого испытуемого. Зависимой переменной, изменение которой в формирующем эксперименте является следствием изменения независимой переменной, выступали компоненты антикризисной переговорной компетентности сотрудников органов внутренних дел.

Таким образом, в качестве зависимой переменной нами использовались компоненты переговорной компетентности; функцию независимой переменной выполняли специальный курс подготовки, используемые новые психотехнологии.

Гипотезой формирующего эксперимента являлось предположение о том, что формирование переговорной компетентности у субъектов переговоров зависит от личностных особенностей переговорщика и уровня обученности, а также от прохождения специального курса.

Целью эксперимента являлась необходимость доказать возможность формирования (развития) переговорной компетентности с помощью специального курса обучения. **Задачи эксперимента:** выявление представления обучаемых о качествах «идеального переговорщика»; проведение самооценки и экспертной оценки; побуждение к дальнейшему углубленному самопознанию; формирование умения выявлять и анализировать свои личностные и профессионально важные качества, психологические характеристики, выявлять психологические трудности ведения переговоров.

Таким образом, в качестве основного направления организации формирующего эксперимента выступала апробация разработанной психотехнологии в контролируемых и управляемых условиях. Данная часть исследования представляла собой проверку на практике истинности теоретических предложений (предположений), специально смоделированный учебно-образовательный процесс, направленный на формирование переговорной компетентности, дающий возможность изучения и проверки психологических воздействий в контролируемых и поддающихся учету условиях.

График эксперимента состоял из последовательного перечня действий экспериментатора: психологическая подготовка испытуемых (инструктаж до спецкурса); первый «срез», т. е. диагностирование состояния зависимой переменной на начало эксперимента (проводился с помощью психологического тестирования, самооценки и экспертной оценки); первый ввод независимой переменной и его продолжительность; второй «срез», т. е. замер промежуточного состояния зависимых переменных (проводился с помощью самооценки и экспертной оценки); корректировка независимой переменной; второй ввод независимой переменной и его продолжительность; дополнительный «срез» состояния зависимой переменной (проводился с помощью самооценки и экспертной оценки); третий «срез» данных экспериментальной группы через 4 месяца после

прохождения спецкурса с целью определения стабильности результата обучения (проводился с помощью психологической диагностики).

Методическую основу настоящего исследования составляет комплекс методов, включающий в себя системно-ситуационный анализ взаимодействия основных субъектов переговоров в кризисных ситуациях, проведение пассивного констатирующего и формирующего экспериментов, авторскую формулу по выявлению уровня антикризисной переговорной компетентности, преобладающей стратегии поведения, а также ряд общеизвестных и апробированных методов и методик.

Установлено, что у экспериментальной и контрольной групп — единый базовый уровень знаний и умений, необходимых при ведении переговоров. Данная идентичность отражена также в результатах психологического тестирования (Калифорнийский личностный опросник (CPI)) (рис. 3).

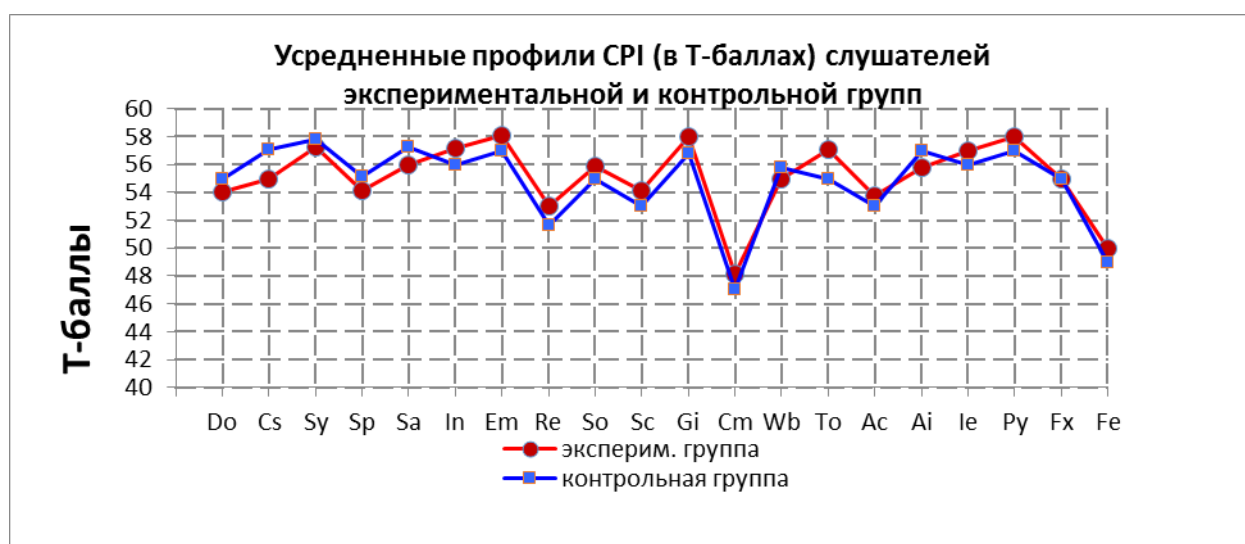


Рис. 3. Усредненные профили контрольной и экспериментальных групп до прохождения спецкурса

Сравнительный анализ экспертных оценок также подтвердил качественную однородность двух групп. Экспериментальная группа изучала авторский спецкурс «Переговорная деятельность сотрудников ОВД в ситуации захвата заложников» и проходила диагностику в середине и после обучения. Показателями развития ПК выступали: готовность к проявлению знаний и умений присущих переговорной компетентности (мотивационный компонент); владение знанием содержания переговорной компетентности (когнитивный компонент); умение контактировать и взаимодействовать с субъектами переговоров (коммуникативный и поведенческий компоненты); эмоционально-волевая регуляция в процессе переговоров (эмоционально-волевой компонент).

Полученные результаты свидетельствуют о том, что участники спецкурса, проводимого методом социально-психологического тренинга, включавшего различные формы занятий, оценивали проводимые занятия как эффективные, продуктивные, формирующие и развивающие ПК в целом и в кризисных ситуациях. В целом, эксперимент подтвердил гипотезу о значительном влиянии на формирование и развитие ПК специально разработанного спецкурса.

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

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. Переговорная компетентность вырабатывается путем опытного накопления совокупности специфических знаний, умений, навыков, формирования готовности и способности их применять. Формирование и развитие переговорной компетентности происходит как в реальных условиях профессиональной деятельности, так и в процессе моделирования различных проблемных ситуаций в переговорной деятельности.

Литература

1. *Майдыков А.Ф.* О дополнительном последипломном профессиональном образовании в Академии управления МВД России // Труды Академии управления МВД России. 2017. № 4 (44). С. 143—148.
2. *Кильмашкина Т.Н.* Динамический анализ социального конфликта как условие эффективного управления им // Труды Академии управления МВД России [Proceedings of the Academy of Management of the Ministry of the Interior]. 2017. № 1 (41). С. 20—24.
3. *Столяренко А.М.* Экстремальная психопедагогика: учеб. пособие для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 607 с.
4. *Ситковская О.Д.* Обоснованный риск как проблема юридической психологии [Электронный ресурс] // Психология и право. 2017. Т. 7. № 1. С. 240—249. doi:10.17759/psylaw.2017070119
5. *Рогачев В.А., Коноплева И.Н.* Аналитический обзор исследований по проблеме неопределенности и изучения копинг-стратегий у сотрудников правоохранительных органов [Электронный ресурс] // Психология и право. 2018. Т. 8. № 1. С. 26—43. doi:10.17759/psylaw.2018080103

Psychological features of teaching the negotiating activity in the system of additional vocational education

Vakhnina V. V., *Ph.D. in Psychology, Associate Professor, The Ministry of internal affairs of the Russian Federation (vikavahnina@mail.ru)*

Kasperovich Yu. G., *PhD in Psychology, Head of the Department of the Organization of Psychological Work of the Directorate of the Organization of Moral and Psychological Support of the DGSK of the Ministry of Internal Affairs of Russia (kasper0768@yandex.ru)*

Naumov Yu. G., *Doctor of Economics, Professor, Department of organization of financial and economic, material and technical and medical support The Ministry of internal affairs of the Russian Federation (naumov6112@rambler.ru)*

In the article, the authors consider the need for timely updating the content of training programs and improving the skills of negotiating subjects, taking into account the rapidly changing conditions of professional activity. The use of situational, system-situational approaches in training contributes to the formation of professional competences among negotiators and the development of professionally important qualities necessary for effective implementation of negotiating activities in various professionally significant situations.

Collection and analysis of empirical material was carried out in several stages from 1995 to 2014, and included a survey of employees of law enforcement agencies and the conduct of a systematic analysis of the bank in 1705 problem situations. Based on the analysis of the bank of crisis situations in the negotiation process, depending on the characteristics of the negotiating situation, priority strategies and possible crisis zones are singled out, which makes it possible to effectively implement anti-crisis talks. Vocationally important negotiating situations and ways of formation of negotiating competence in the process of preparation and retraining have been determined.

Key words: vocational-psychological training; preparedness; negotiating competence; professionally significant problem situation.

References

1. Mailykov A. F. O dopolnitel'nom poslediplomnom professional'nom obrazovanii v Akademii upravleniya MVD Rossii [About additional postgraduate professional education in the Academy of Management of the Ministry of Internal Affairs of Russia]. Trudy Akademii upravleniya MVD Rossii [Proceedings of the Academy of Management of the Ministry of the Interior]. 2017. no. 4 (44). pp. 143-148. (In Russ., abstr. in Engl.).

2. Kil'mashkina T. N. Dinamicheskii analiz sotsial'nogo konflikta kak uslovie effektivnogo upravleniya im [Dynamic analysis of social conflict as a condition for effective management of it]. *Trudy Akademii upravleniya MVD Rossii [Proceedings of the Academy of Management of the Ministry of the Interior]*. 2017. no (41). pp. 20-24. (In Russ., abstr. in Engl.).
3. Stolyarenko A. M. *Ekstremal'naya psikhopedagogika : ucheb. posobie dlya vuzov.* [Extreme psychopedagogy]. Moscow: Publ. YuNITI-DANA, 2002. 607 p.
4. Sitkovskaya O. D. Obosnovanniy risk kak problema yuridicheskoi psikhologii [Rationalized risk as a problem of legal psychology] [Elektronnyi resurs]. *Psikhologiya i pravo.* [Psychology and law] 2017. Tom 7. Vol. 1. pp. 240—249. doi:10.17759/psylaw.2017070119
5. Rogachev V. A., Konopleva I. N. Analiticheskii obzor issledovaniy po probleme neopredelennosti i izucheniya koping-strategii u sotrudnikov pravookhranitel'nykh organov [Analytical review of research on the problem of uncertainty and the study of coping strategies among law enforcement officers] [Elektronnyi resurs]. *Psikhologiya i pravo.* [Psychology and law] 2018. Tom 8. Vol.1. pp. 26—43. doi:10.17759/psylaw.2018080103