

Научная статья
УДК 159.9: 351.74
doi: 10.35750/2071-8284-2023-3-184-195

Ольга Викторовна Гарманова

<https://orcid.org/0009-0007-8957-1465>, e-mail: garmanova@bk.ru

*Тюменский институт повышения квалификации сотрудников МВД России
Российская Федерация, 625049, Тюмень, ул. Амурская, д. 75*

Обучение сотрудников патрульно-постовой службы полиции преодолению речевых провокаций со стороны граждан

Аннотация: Введение. В статье описывается одна из типичных трудных профессиональных ситуаций, связанная с проверкой документов у гражданина. Подчёркивается нарастание негативного психологического воздействия в адрес личного состава органов внутренних дел и правоохранительной системы. В качестве примера отражения такого воздействия приводятся результаты апробации авторской методики по созданию шаблонов преодоления речевых провокаций со стороны граждан.

Методы исследования – теоретический анализ научной литературы и нормативных правовых актов; анкетный опрос; содержательный и частотный анализ; экспертные оценки; самооценка.

Результаты. В статье представлены результаты формирующего эксперимента на примере профессиональной деятельности сотрудников патрульно-постовой службы полиции. Показано, что разработанная методика создания шаблонов по преодолению речевых провокаций со стороны граждан: а) позволяет отражать негативное психологическое воздействие, оказываемое со стороны граждан; б) может быть отнесена к экспресс-методам обучения сотрудников патрульно-постовой службы полиции; в) повышает состояние психологической защищённости и профессиональной успешности в трудных служебных ситуациях. Научная новизна исследования заключается во введении в круг научных проблем темы психологической защищённости сотрудников патрульно-постовой службы полиции в профессиональных ситуациях, содержащих речевые провокации граждан; и в теоретическом обосновании организационно-методического решения этой проблемы. Практическая значимость исследования заключается в описании и реализации метода экспресс-обучения сотрудников органов внутренних дел по защите от негативного психологического воздействия путём разработки методики создания шаблонов по преодолению речевых провокаций со стороны граждан.

Ключевые слова: профессиональная адаптация, сотрудники полиции, негативное психологическое воздействие, провокация, речевые шаблоны, экспресс-обучение

Для цитирования: Гарманова О. В. Обучение сотрудников патрульно-постовой службы полиции преодолению речевых провокаций со стороны граждан // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2023. – № 3 (99). – С. 184–195; doi: 10.35750/2071-8284-2023-3-184-195.

Olga V. Garmanova

<https://orcid.org/0009-0007-8957-1465>, e-mail: garmanova@bk.ru

*Tyumen Institute for Advanced Training of Employees of the MIA of Russia
75, Amurskaya str., Tyumen, 625049, Russian Federation*

Training of police patrol officers overcoming verbal provocations by citizens

Abstract: Introduction. The article describes one of the typical difficult professional situations associated with checking documents from a citizen. The growing negative psychological impact on the personnel of the internal affairs bodies and the law enforcement system is emphasized. As an example of

reflecting such an impact, the results of approbation of the author's Methodology for creating templates for overcoming verbal provocations from citizens are given.

Research methods – theoretical analysis of scientific literature and regulatory legal acts; questionnaire survey, content and frequency analyses, expert assessments, self-assessment.

Results. The article presents the results of a formative experiment on the example of the professional activities of police patrol officers. It is shown that the developed methodology for creating templates to overcome speech provocations by citizens: a) allows you to reflect the negative psychological impact exerted by citizens; b) can be attributed to express training methods for police patrol officers; c) increases the state of psychological security and professional success in difficult service situations. The scientific novelty of the study lies in the introduction of the topic of psychological security of police patrol officers in professional situations containing speech provocations of citizens into the circle of scientific problems; and in the theoretical justification of the organizational and methodological solution to this problem. The practical significance of the study lies in the description and implementation of the method of express training for employees of internal affairs bodies on protection from negative psychological impact by developing a Method for creating templates to overcome speech provocations from citizens.

Keywords: police patrol service, overcoming verbal provocations from citizens, negative psychological impact, training of police officers

For citation: Garmanova O.V. Training of police patrol officers overcoming verbal provocations by citizens // Vestnik of St. Petersburg University of the Ministry of Internal Affairs of Russia. – 2023. – № 3 (99). – P. 184–195; doi: 10.35750/2071-8284-2023-3-184-195.

Введение

На начальном этапе профессионального становления у сотрудников органов внутренних дел отмечаются трудности адаптации, связанные с установлением межличностных взаимоотношений, овладением профессиональными умениями и навыками, принятием условий, в которых выполняется служебная деятельность и др. Порой сложные и ответственные оперативно-служебные задачи сопровождаются агрессивным поведением граждан, выполняются в условиях речевых провокаций с их стороны. Оказываемое на личный состав органов внутренних дел негативное воздействие не является новым явлением. За период становления правоохранительной системы отношение общества к сотрудникам и выполнению ими служебных задач было разным. Оно варьировалось от героического образа «дяди Степы» до облика сотрудника органов внутренних дел, предавшего честь мундира. В настоящее время по-прежнему отмечается большое количество публикаций в средствах массовой информации, а также в интернете («Youtube», «Rutube»), демонстрирующих пренебрежительно-негативное отношение к профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел (например: «Приехала “крыша” магазина» <https://www.youtube.com>, «Пранк над полицией» <https://rutube.ru> и др.).

Приведённые примеры указывают на психологическое воздействие со стороны деструктивных сил, и такое воздействие является непрерывным. Последствия негативной критики в адрес сотрудников органов внутренних дел носят разрушительный характер для всей правоохранительной системы. Негативное отношение граждан к сотрудникам органов внутренних дел и к их действиям затрудняет процесс формирования профессиональных умений и навыков, устойчивой положительной мотивации, вызывает отрицательные эмоции, ухуд-

шает социально-психологический климат в служебных коллективах. Приобретая широкую распространённость, негативное психологическое воздействие может носить не обобщённый, а персонифицированный характер. Сотрудники полиции подвергаются негативному психологическому воздействию не только в ходе выполнения оперативно-служебных задач (провокации, вербальная агрессия), но и вне службы, в том числе от ближайшего, значимого для них окружения – родных и близких людей, друзей и знакомых. Негативное психологическое воздействие в форме речевых провокаций граждан вызывает состояние морально-психологической напряжённости сотрудников органов внутренних дел при выполнении оперативно-служебных задач и в социально-бытовых условиях.

Общая психологическая подготовка личного состава направлена на развитие навыков конструктивного общения, уверенного стиля поведения, регуляции эмоционального состояния, требует комплексного подхода и, как правило, поэтапного формирования и отработки профессиональных умений и навыков, постоянного совершенствования. Вместе с тем для сотрудников, не обладающих опытом самостоятельного решения сложных оперативно-служебных задач, требуется формирование готовности к преодолению профессиональных затруднений, знание порядка действий в условиях деструктивного воздействия в адрес правоохранительной системы, владение приёмами отражения речевых провокаций граждан.

Цель статьи – разработка и апробация методики создания шаблонов по преодолению речевых провокаций со стороны граждан. Объект исследования – сотрудники органов внутренних дел на этапе адаптации к служебной деятельности, предмет – способ психологической защиты от речевых провокаций граждан в трудных профессиональных ситуациях. Ожидается, что обучение сотрудников органов внутренних дел

применению речевых шаблонов повысит состояние их психологической защищённости и успешности в трудных профессиональных ситуациях, связанных с негативным психологическим воздействием со стороны граждан, позволит развить профессиональные умения и навыки из категории soft skills («мягкие навыки»).

Психологическая подготовка сотрудников органов внутренних дел представляет собой комплекс взаимосвязанных мероприятий, направленных на формирование и развитие психологических качеств и состояний сотрудников, обеспечивающих эффективное решение ими профессиональных задач. Совершенствование психологической подготовки ориентировано на разработку психотехнологий, позволяющих сотрудникам противостоять деструктивным силам и успешно выполнять поставленные задачи по обеспечению правопорядка в стране [7], формировать морально-психологическую устойчивость [2], в том числе к негативному психологическому воздействию [6], обеспечивать профессиональную надёжность при выполнении оперативно-служебных задач¹. В. И. Черненилов указывает на роль руководителей всех уровней управления в формировании информационно-психологической надёжности и психологической устойчивости к деструктивным информационным воздействиям, заключающейся в активной позиции личного состава, критическом восприятии и оценке различных видов информации, понимании целей и технологий деструктивных воздействий, необходимости сохранения психологической устойчивости при выполнении служебных обязанностей, описывает «алгоритм ситуационного реагирования на информационно-психологическое воздействие» [16, с. 4–6]. Современные научно-практические исследования направлены на изучение способности сотрудников полиции прогнозировать поведение правонарушителей [15], обеспечение защиты от негативного информационно-психологического воздействия [9; 11], развитие коммуникативной компетентности [1; 4], описание особенностей регуляции эмоционального состояния [14], обеспечение личной безопасности в повседневных профессиональных и экстремальных ситуациях, поддержание положительной мотивации к службе [8].

Среди форм психологической подготовки выступают: различные виды лекций, дискуссии, тренинги, игровое проектирование профессиональных задач, деловые игры, моделирование профессиональных ситуаций, использование метода анализа проблемных профессиональных ситуаций [5; 10; 12; 13 и др.], практические задания, упражнения, практикумы, тренинги (Л. Г. Бикчентаева, А. В. Гайнуллина, Н. А. Деева, В. Л. Линевиц, С. В. Михайлова, И. М. Прокудин, Ю. М. Охотников, О. А. Ульянина, В. Л. Цветков, Е. А. Шацкая и др.). Исследования направлены на изучение и описание алгоритмов поведения

сотрудников органов внутренних дел в условиях общения с различными категориями граждан (Ю. В. Ключко, Е. Н. Курсакова, С. А. Ульрих и др.). Практические занятия содержат анализ фабул конфликтных ситуаций с цитированием непосредственных форм обращения к гражданам, изучение тактических действий сотрудников в ходе межличностного взаимодействия (Е. С. Царева, М. А. Чуносков). Для поддержания профессиональной мотивации в учебно-воспитательном процессе реализуется программа психолого-педагогического сопровождения сотрудников органов внутренних дел, включающая проведение психолого-педагогических, физкультурно-оздоровительных и гигиенических мероприятий (Л. Ю. Нежкина).

В целях снижения негативного психологического воздействия, оказываемого на сотрудников органов внутренних дел, авторы исследований разработали рекомендации и правила поведения с гражданами, демонстрирующими провокационное поведение (Ю. Г. Касперович, И. Ю. Кобозев, Л. Н. Костина, О. С. Мантуров, М. И. Марьин и др.). Методы обучения сотрудников органов внутренних дел направлены на развитие навыка мобилизации, оперативного поиска решения трудных оперативно-служебных задач в условиях ограниченного ресурса времени и сил.

В литературе акцентируется внимание на роли руководителей в обеспечении комплексного междисциплинарного подхода в психологической подготовке личного состава. Авторы обсуждают направления оптимизации личностного и профессионального развития руководителей [3], направления повышения их психолого-педагогической компетентности², подчёркивают личную ответственность за морально-психологическое состояние подчинённых, сложившийся социально-психологический климат, состояние служебной дисциплины и законности в служебных подразделениях³. При организации и проведении психологической подготовки сотрудников органов внутренних дел требуется учёт по меньшей мере следующих актуальных вопросов: а) повышение эффективности выполнения оперативно-служебных задач в условиях увеличения их количества и сложности; б) повышение качества профессиональной и психологической подготовки личного состава в условиях ограниченного периода прохождения первоначальной подготовки.

Феномен провокации изучается в лингвистике, журналистике, социологии, педагогике, конфликтологии, юриспруденции. При его описании внимание акцентируется на неожиданном для собеседника воздействии и непредска-

² Реутова В. И. Психологическая диагностика в прогнозировании профессиональной успешности руководителей органов внутренних дел : дис... канд. психол. наук. – Москва, 2020. – 199 с.

³ Душкин А. С., Злоказов К. В. Психологическое консультирование руководителей органов внутренних дел по вопросам эффективного управления служебным коллективом // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2019. – № 3 (83). – С. 204–214.

¹ Федотов А. Ю. Психологическое обеспечение профессиональной надёжности специалиста силовых структур : дис. ... д-ра психол. наук. – Москва, 2020. – 904 с.

зуемых для него последствиях (А. В. Дмитриев, А. А. Сычев), получении от объекта провокации определённой прогнозируемой реакции (А. В. Дмитриев, И. Е. Задорожнюк), преднамеренности речевых действий (О. С. Иссерс), побуждении к действиям, последствия которых являются невыгодными или даже опасными для того, кто их совершил (Т. В. Варлакова), успешности / неуспешности её влияния на собеседника (И. К. Айтенова, Л. А. Балобанова). Наиболее полно понятие речевой провокации раскрыто в работах В. Н. Степанова: «символическое выражение реально испытываемых или имитируемых эмоций, чувств, состояний с целью заразить ими собеседника, вызвать у него аналогичное внутреннее состояние, которое не соответствует его актуальному состоянию»⁴. В речевых провокациях используются такие приёмы как эмоционально-негативное воздействие на адресата, инициирование речевой агрессии собеседника, выход за пределы текущей ситуации общения.

В юридической психологии механизм, тактика, приёмы реализации и противодействия речевым провокациям в отношении сотрудников дорожно-патрульной службы полиции описаны в работах С. Е. Борисовой, Ф. Н. Зейналова, И. В. Золотовой, Ю. Г. Касперович, Л. Н. Костиной, О. А. Мальцевой, М. И. Марьина, Е. В. Фиалковской и др. В ряде доступных источников научной литературы, информационно-аналитических и электронно-библиотечных системах (eLIBRARY, IPRSMART, CyberLeninka и др.) ссылок на релевантную литературу подобных исследований относительно сотрудников иных должностных категорий обнаружить не удалось. Следовательно, очевидна необходимость поиска отработки приёмов конструктивного речевого поведения, разработки методик экспресс-обучения сотрудников органов внутренних дел различных должностных категорий преодолению трудных профессиональных ситуаций. К методике и психологическим приёмам предъявляются следующие требования:

- 1) быстро и эффективно реагировать на ситуацию;
- 2) снижать морально-психологическую напряжённость, растерянность сотрудников, поддерживать состояние психологической защищённости;
- 3) обладать простотой и лёгкостью в овладении и применении;
- 4) не требовать длительной и специальной подготовки;
- 5) укреплять мотивацию к выполнению служебных задач;
- 6) пробуждать гордость за принадлежность к органам внутренних дел.

Для этих целей предлагается разработка и апробация методики создания шаблонов по

преодолению речевых провокаций граждан. Речевые шаблоны представляют собой заготовленные фразы, позволяющие отражать негативное психологическое воздействие со стороны граждан. В ходе обучения речевым шаблонам акцентируется внимание личного состава на соблюдение этических норм служебного поведения, подключение состязательного (игрового) мотива, резонирующего с профессиональной идентичностью сотрудников органов внутренних дел, развитие позиции наблюдателя (для формирования навыка прогнозирования ситуации, визуальной диагностики). Ожидается, что применение сотрудниками органов внутренних дел речевых шаблонов повысит степень их психологической защищённости в трудных профессиональных ситуациях, связанных с негативным психологическим воздействием со стороны граждан.

Методы

Методологическую основу исследования составляют компетентностный, личностно-ориентированный, ценностно-ориентационный, деятельностный подходы; а также общенаучные принципы системности и диалектической взаимообусловленности. В соответствии с целью исследования использовались следующие методы: теоретический анализ научной литературы и нормативных правовых актов, касающихся направлений и проблематики исследования; анкетный опрос, моделирование профессиональных ситуаций, содержательный и частотный анализы, экспертные оценки, самооценки. При изучении проблематики рассматриваемого вопроса использовались научно-практические исследования, посвящённые профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел и их психологической подготовке (И. Б. Лебедев, А. С. Душкин, А. И. Китов, А. Ф. Караванов, И. О. Котенев, И. Ю. Кобозев, А. Г. Ковалёв, В. Л. Кубышко, М. И. Марьин, В. Ю. Рыбников, В. М. Поздняков, А. М. Столяренко, С. Н. Федотов, В. Л. Цветков, А. Ю. Черненилов и др.), профессионально-личностному развитию специалистов силовых структур (В. В. Вахнина, В. М. Крук, В. Л. Кубышко, О. А. Ульянина, А. Ю. Федотов, Г. С. Човдырова и др.).

Тип исследования – формирующий эксперимент.

Описание выборки: на этапе подготовки стимульного материала приняли участие 52 сотрудника патрульно-постовой службы полиции, обучающихся по программам профессиональной (первоначальной) подготовки (далее – слушатели); на этапе описания способов реагирования в модельной ситуации – 47 слушателей; на этапе разработки речевых шаблонов экспертами выступили 5 человек из числа профессорско-преподавательского состава Тюменского института повышения квалификации сотрудников МВД России; на этапе формирующего эксперимента – 49 слушателей; на этапе контроля – 37 слушателей. Общее количество составило 118 человек.

⁴ Степанов В. Н. Провокативный дискурс массовой коммуникации : автореф. дис. ... д-ра филол. наук. – Санкт-Петербург: СПбГУ, 2005. – С. 6.

Процедура исследования

1-й этап – подготовка стимульного материала. Сотрудникам предлагалось:

1) описать ситуации, в которых было трудно сразу найти подходящий ответ на критические или недружелюбные высказывания граждан;

2) проранжировать эти ситуации от наибольшего значения к наименьшим по степени психологической остроты и по степени психологической незащищённости в них сотрудников. Из полученных ситуаций эксперты отобрали одну (проверка документов у гражданина) наиболее часто встречающуюся профессиональную ситуацию, являющуюся психологически острой и вызывающую у сотрудников чувство психологической незащищённости. Пояснения испытуемых в ходе ранжирования трудных профессиональных ситуаций позволили выделить критерии успешности сотрудников органов внутренних дел в профессиональной ситуации, связанной с речевыми провокациями граждан.

2-й этап – анкетный опрос и самооценка. Респондентам предлагалось:

1) в модельной ситуации описать способы реагирования по схеме: мысли – чувства – действия;

2) заполнить анкету, направленную на изучение состояния психологической защищённости в предложенной ситуации;

3) высказать мнения о необходимости обучения сотрудников полиции шаблонам, позволяющим отражать речевые провокации граждан.

3-й этап – экспертная оценка. Экспертам предлагалось:

1) оценить описанные слушателями способы реагирования (по схеме: мысли – чувства – действия) в модельной ситуации;

2) выделить в ответах слушателей признаки успешности профессиональных действий;

3) соотнести ответы слушателей на модельную ситуацию с требованиями нормативных правовых актов, с этическими нормами общения и правилами служебного поведения, и с требованиями, предъявляемыми к методам экспресс-обучения (см. выше);

4) разработать конструктивные речевые шаблоны.

4-й этап – формирующий эксперимент – апробация методики создания шаблонов по преодолению речевых провокаций со стороны граждан. Экспериментальной группе предлагалось ознакомиться с:

1) описанием модельной ситуации;

2) содержанием речевых провокаций граждан;

3) рекомендациями сотрудникам полиции при выполнении ими оперативно-служебных задач в условиях речевых провокаций граждан;

4) описанием конструктивных мыслей, чувств, действий сотрудников органов внутренних дел, конструктивными речевыми шаблонами в предложенной ситуации;

5) инсценированием модельной ситуации, отработкой конструктивных речевых шаблонов).

Трудная профессиональная ситуация, связанная с речевыми провокациями гражда-

нина при проверке документов, была инсценирована в учебной аудитории. В игровой ситуации участвовали: наряд сотрудников полиции – 3 человека, 1 статист (гражданин, к которому обращаются сотрудники полиции), прохожие – 2 человека. Сотрудники полиции были одеты в форменное обмундирование, имели необходимые документы, экипировку. При инсценировке ситуации от её участников требовалось сохранение серьёзного отношения к выполнению действий, активное участие в ситуации (предусмотрена видеофиксация моделирования ситуаций с последующим разбором видеозаписи на учебном занятии и проведением анализа поведения сотрудников полиции).

Далее проводилось обсуждение моделирования ситуации; заполнение бланка самооценки степени профессиональной успешности и психологической защищённости в ситуации, связанной с речевыми провокациями со стороны граждан; изучение мнения испытуемых о пользе проводимого занятия и необходимости дальнейшего обучения сотрудников шаблонам, позволяющим отражать речевые провокации граждан.

5-й этап исследования – повторный замер. Через две недели после проведения формирующего этапа исследования испытуемым, участвующим в отработке конструктивных речевых шаблонов, на индивидуальном бланке снова предлагалось для модельной ситуации описать свои мысли, чувства, поведение и фразы в ответ на речевые провокации граждан, заполнить бланк самооценки по определению степени профессиональной успешности и психологической защищённости в модельной ситуации.

Результаты

Первый этап исследования позволил описать одну из типичных трудных профессиональных ситуаций, связанную с проверкой документов, с которой сталкиваются сотрудники патрульно-постовой службы полиции на этапе адаптации к служебной деятельности.

Ситуация: сотрудники патрульно-постовой службы полиции, имея соответствующую ориентировку, обратили внимание на гражданина, который по признакам внешности был похож на лицо, находящееся в розыске за ранее совершённое преступление. В ответ на требование сотрудников полиции предъявить документы, гражданин ответил категорическим отказом, стал проявлять агрессивность, звать окружающих людей на помощь. Сотрудники полиции при несении службы использовали видеорегистратор (вариант – один из сотрудников полиции проводил видеосъёмку происходящего на личный мобильный телефон). Речевые провокации со стороны граждан: «Я не совершал никаких противоправных действий! Я не буду выполнять ваши незаконные требования! У меня нет при себе никаких документов, и я не обязан их носить! Чётко назовите основания проверки документов! Назовите свою фамилию, я буду жаловаться на вас! Граждане, помогите, меня

незаконно задерживают! Прекратите снимать меня на видеорегистратор (мобильный телефон)!».

Данная ситуация была предложена подавляющим числом испытуемых (81 %). Ситуация отличалась психологической остротой, воспринималась как оскорбление, насмешка в свой адрес и правоохранительной системы, испытуемые в этой ситуации почувствовали непонимание гражданами всей сложности, ответственности и специфики работы. Состояние психологической незащищённости в ситуации

было вызвано: а) трудностью в сдерживании негативных эмоций; б) усталостью и сниженным психоэмоциональным состоянием; в) необходимостью формулирования конструктивных и корректных фраз, отвечающих требованиям нормативных правовых документов; г) прогнозированием конфликтного взаимодействия с гражданином.

По результатам второго этапа исследования было получено описание способов реагирования испытуемых по схеме «мысли – чувства – действия».



Рис. 1. Частота возникновения мыслей, отмеченных испытуемыми в модельной ситуации

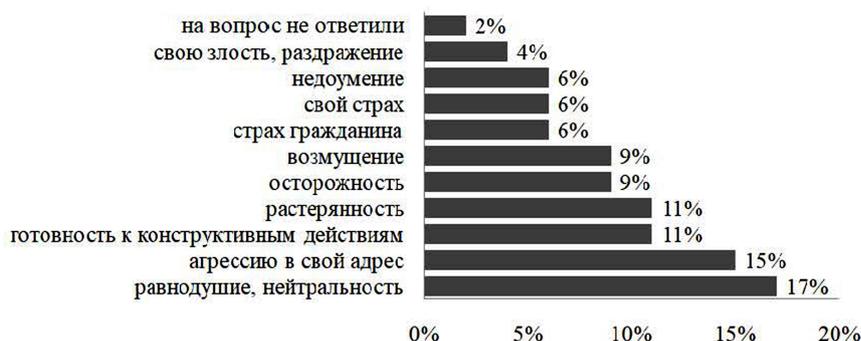


Рис. 2. Частота возникновения чувств, отмеченных испытуемыми в модельной ситуации

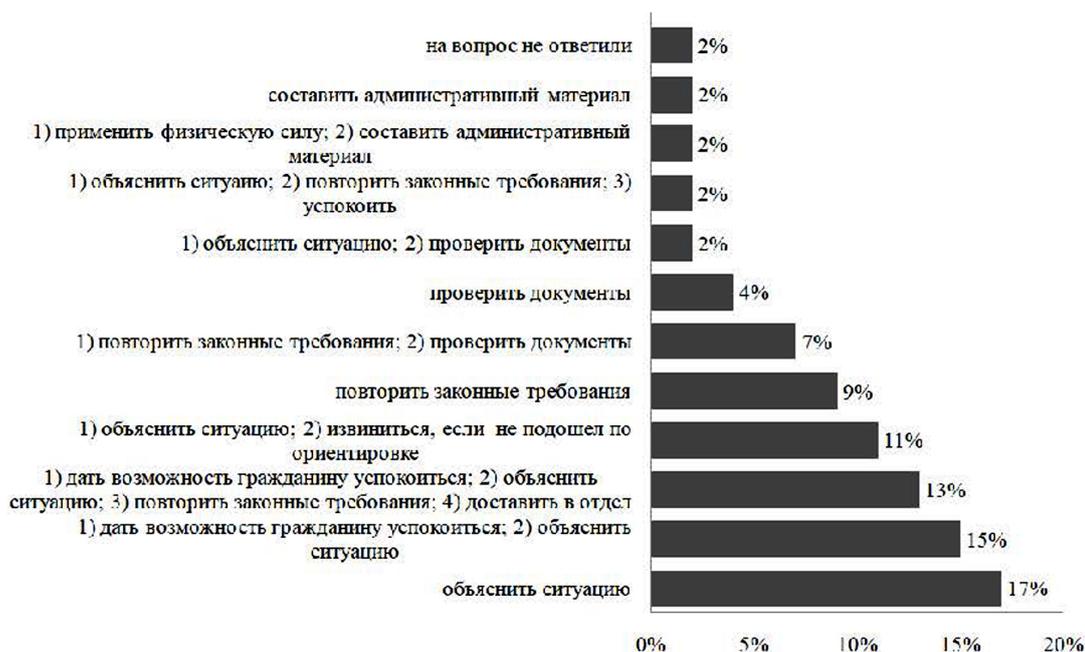


Рис. 3. Частота возникновения порядка действий, отмеченных испытуемыми в модельной ситуации

Мнения испытуемых контрольной группы, полученные с помощью самооценки об их профессиональной успешности, психологической защищённости в модельной ситуации, а также необходимости обу-

чения сотрудников полиции шаблонам, позволяющим отражать речевые провокации, представлены в сравнении с результатами экспериментальной группы (1 и 2 замеров) на рис. 4 и 5.



Рис. 4. Распределение мнений испытуемых контрольной (КГ) и экспериментальных (ЭГ) групп по необходимости обучения сотрудников полиции шаблонам, позволяющим отражать речевые провокации



Рис. 5. Мнения испытуемых о возможности повышения профессиональной успешности и состояния психологической защищённости сотрудников полиции после их обучения шаблонам по преодолению речевых провокаций со стороны граждан в контрольной (КГ) и экспериментальных (ЭГ) группах

На третьем этапе исследования была оценена степень эффективности отражения сотрудниками негативного психологического воздействия, соблюдение этических норм поведения в условиях речевых провокаций со стороны граждан при проверке у них документов. С помощью содержательного, частотного анализ экспертной оценки выявлены критерии профессиональной успешности и психологической

защищённости сотрудников в профессиональных ситуациях, связанных с речевыми провокациями граждан (табл. 1).

С учётом требований нормативных правовых актов этических норм общения и правил служебного поведения, а также требований, предъявляемых к методикам экспресс-обучения (см. выше), эксперты разработали конструктивные речевые шаблоны в модельной ситуации.

**Распределение мнений о степени профессиональной успешности
и психологической защищённости сотрудников патрульно-постовой службы полиции
в модельной ситуации методом самооценки
в контрольной (КГ) и экспериментальных (ЭГ) группах**

Описание критериев профессиональной успешности и психологической защищённости	КГ	ЭГ (1 замер)	ЭГ (2 замер)
знаю и применяю требования нормативных правовых актов	3,51	3,78	4,08
в беседе проявляю уважение и корректность	3,81	4,2	4,27
могу спрогнозировать дальнейшее развитие этой ситуации	3,62	3,78	4,08
знаю и применяю методы правомерного психологического воздействия	2,96	3,55	3,68
преобладает чувство уверенности в себе, понимание значимости своей работы	3,62	3,84	4
при анализе своих действий получаю одобрение и поддержку со стороны руководителя и опытных коллег	3,57	3,78	3,59
чувствую гордость за принадлежность к системе правоохранительных органов	3,23	3,96	3,59
знаю и успешно применяю приемы саморегуляции	4,19	4,33	4,41
уверенно и конструктивно общаюсь	3,68	4,18	4,19
знаю и соблюдаю правила личной безопасности	4,12	4,2	4,24
чувствую профессиональную успешность в данной ситуации	3,6	4,12	4,05
чувствую психологическую защищённость	3,66	4,16	4,24

Гражданин:
«Я не совершал никаких противоправных действий!»

Сотрудник полиции:
«Прошу Вас успокоиться»
«Проверка документов – это обязательная процедура для обеспечения безопасности граждан»
«В случае ошибки мы принесём вам необходимые извинения»

Гражданин:
«Я не буду выполнять ваши незаконные требования!»

Сотрудник полиции:
«Полиция имеет право проверять документы в соответствии с п. 2 ч. 1 ст. 13 ФЗ «О полиции»

«Я являюсь представителем власти, мои законные требования являются обязательными для выполнения»

«При невыполнении законных требований сотрудника полиции я имею право доставить вас в служебное помещение органов внутренних дел» (на основании п. 13 ч. 1 ст. 13 ФЗ «О полиции»)

Гражданин:
«У меня нет при себе никаких документов, и я не обязан их носить!»

«Назовите основания проверки документов!»

Сотрудник полиции:
«Установление личности в данной ситуации является обязательным»

«Полиция имеет право проверять документы в соответствии с п. 2 ч. 1 ст. 13 ФЗ «О полиции».

Гражданин:
«Назовите свою фамилию, я буду жаловаться на вас!»

«Граждане, помогите, меня незаконно задерживают!»

Сотрудник полиции:
«Я ранее уже представился, когда обратился к вам, предъявил вам своё служебное удостоверение. Ещё раз представляюсь (называет фамилию, звание, должность, причину и цель обращения)»

«Ещё раз повторяю о необходимости выполнения моих законных требований»

«Вы вправе обжаловать мои действия, однако обязаны выполнить мои законные требования»

Гражданин:
«Прекратите снимать меня на видеорегистратор (личный мобильный телефон)!»

Сотрудник полиции:
«В соответствии с положениями ч. 3 ст. 11 ФЗ «О полиции» сотрудники полиции могут использовать технические средства, включая средства аудио-, фото- и видеофиксации»

«Видеосъёмка носит исключительно служебный характер – для фиксирования наших действий и с целью исключения провокаций с вашей стороны» (при съёмке на личный мобильный телефон используются эти же аргументы).

В ходе анализа и обсуждения методики создания шаблонов по преодолению речевых провокаций со стороны граждан эксперты признали, что разрабатываемая методика отвечает заявленным требованиям – позволяет отражать негативное психологическое воздействие

на сотрудников, способствует быстрому реагированию на ситуацию, снижению внутреннего напряжения, укреплению мотивации к выполнению служебных задач, чувство гордости за принадлежность к органам внутренних дел. Разрабатываемая форма экспресс-обучения не требует длительной и специальной подготовки, может использоваться непосредственными руководителями в ходе проведения индивидуальной воспитательной работы с личным составом, психологической подготовки сотрудников на начальном этапе профессионального становления.

На четвёртом этапе исследования – после инсценировки модельной ситуации – проводилось обсуждение результата; заполнение бланка самооценки степени профессиональной успешности и психологической защищённости в ситуации, связанной с речевыми провокациями со стороны граждан; изучение мнения испытуемых о пользе проводимого занятия и необходимости дальнейшего обучения сотрудников шаблонам, позволяющим отражать речевые провокации граждан.

Испытуемые подчеркнули, что состояние психологической защищённости и степень профессиональной успешности зависят от знания нормативных правовых актов и основ психологии по установлению и поддержанию межличностных контактов, умению регулировать своё эмоциональное состояние, адекватно реагировать на происходящие события профессиональной ситуации.

Спустя две недели были получены повторные данные о степени конструктивности мыслей, чувств, поведения испытуемых в модельной ситуации, а также о степени их профессиональной успешности и психологической защищённости в предложенной ситуации. Результаты представлены на рис. 1–4, табл. 1 (обозначены как 2 замер). Для оценки статистических различий экспериментальных групп использован U-критерий Манна–Уитни (Excel). Показатель $U = 37$ ($p = 0,05$), что свидетельствует о наличии статистически значимого различия между распределениями.

Обсуждение

Как видно на рис. 1, мысли испытуемых в модельной ситуации были направлены на оценку поведения гражданина, не соответствующего их ожиданиям (17 %), предположение хода развития ситуации (13 %), обдумывание возможностей конструктивного решения конфликта (15 %). Перечисленные мысли можно считать конструктивными, поскольку они направлены на поиск эффективных стратегий поведения. Вместе с тем некоторые испытуемые в отказе гражданина представить документы для проверки отмечали признаки лжи и причастности гражданина к совершённом преступлении (13 %), контролировали своё эмоциональное состояние (11 %), что может снижать внимание сотрудников полиции, притуплять чувство бдительности, приводить к профессиональным рискам.

На рис. 2 представлена частота возникновения чувств, отмеченных у испытуемых в модельной ситуации. Среди них можно отметить конструктивные (нейтральность, собранность, готовность, осторожность) и неконструктивные (агрессия, растерянность, возмущение, страх, злость, раздражение) эмоциональные состояния. Анализ рис. 3 также позволяет отметить конструктивный порядок действий (дать возможность гражданину успокоиться, объяснить ситуацию, повторить законные требования, при их невыполнении – обеспечить доставку в территориальные органы МВД России) и не в полной мере конструктивный (содержит неполный перечень возможных профессиональных действий в данной ситуации).

Результаты, показанные на рис. 4 и 5, свидетельствуют о необходимости проведения специального обучения сотрудников патрульно-постовой службы полиции в профессиональных ситуациях, связанных с речевыми провокациями граждан. После формирующего эксперимента число лиц, понимающих значение психологической подготовки в преодолении трудных профессиональных ситуаций, увеличилось с 60 % до 92 %. Мнение испытуемых о возможности повышения профессиональной успешности и состояния психологической защищённости до и после отработки конструктивных речевых шаблонов изменилось с 74 % на 95 %. Изучение содержания трудных профессиональных ситуаций, содержащих речевые провокации, рекомендаций при выполнении сотрудниками патрульно-постовой службы полиции оперативных служебных задач в условиях речевых провокаций граждан, ознакомление с конструктивными мыслями, чувствами, действиями сотрудников органов внутренних дел, конструктивными речевыми шаблонами в модельной ситуации позволяют повысить состояние психологической защищённости и профессиональной успешности.

В таблице представлены результаты оценивания испытуемыми себя по критериям профессиональной успешности. После формирующего эксперимента испытуемые выставили более высокие оценки знаний и применению методов правомерного психологического воздействия (с оценки 2,96 до 3,68), нормативных правовых актов в предложенной ситуации (с 3,51 до 4,08), чувству психологической защищённости (с 3,66 до 4,24), умению конструктивно общаться с гражданином (с 3,68 до 4,19) и др. Полученные данные указывают на понимание значения и необходимости развития данных профессионально важных качеств личности в процессе профессионального становления. Следует отметить, что практически не изменились оценка ожидания получения одобрения за свои действия в модельной ситуации со стороны непосредственных руководителей и опытных коллег (с 3,57 до 3,59), владение приёмами саморегуляции (с 4,19 до 4,41). Полученные результаты могут указывать на необходимость: а) проведения индивидуальной воспитательной и психологической работы с испытуемыми на

начальном и последующих этапах профессионального становления; б) проявления одобрения и поддержки со стороны непосредственных руководителей, опытных сотрудников и коллег; в) поддержания благоприятного социально-психологического климата в служебных коллективах; г) проведения занятий по отработке навыков саморегуляции и др.

Отрадно, что результаты контрольной группы показывают положительную динамику субъективной оценки критериев профессиональной успешности и психологической защищённости, что позволяет говорить о достижении поставленной цели исследования и подтверждении ожидаемых эффектов.

Заключение

Разработанная методика создания шаблонов по преодолению речевых провокаций со стороны граждан:

1) позволяет сотрудникам патрульно-постовой службы полиции отражать негативное психологическое воздействие со стороны граждан;

2) может быть отнесена к экспресс-методам обучения сотрудников патрульно-постовой службы полиции;

3) повышает состояние психологической защищённости и профессиональной успешности сотрудников патрульно-постовой службы полиции в трудных служебных ситуациях, связанных с преодолением речевых провокаций граждан;

4) не требует длительной и специальной подготовки и может использоваться непосредственными руководителями, опытными коллегами в ходе проведения индивидуальной воспитательной работы с личным составом, занятий по психологической подготовке сотрудников на начальном этапе профессионального становления.

Исследование позволило набрать банк трудных профессиональных ситуаций, связанных с речевыми провокациями граждан, из опыта сотрудников патрульно-постовой службы полиции; получить положительный опыт создания и апробации речевых шаблонов.

Для продолжения работы по заявленной тематике следует учесть выявленные в ходе исследования замечания и ограничения: а) необходимо расширить круг профессиональных ситуаций, полученных в констатирующей части исследования; б) наряду с профессиональными ситуациями, содержащими провокации со стороны граждан, включить социально-бытовые ситуации; в) более строго спланировать эксперимент по проверке эмпирической гипотезы; г) обеспечить полноценное статистическое обеспечение обработки данных.

Перспективой дальнейшей научной и практической работы станет разработка и апробация Методики создания шаблонов по преодолению речевых провокаций со стороны граждан для других должностных категорий сотрудников органов внутренних дел, с учётом социально-бытовых ситуаций, содержащих провокации со стороны граждан, а также подготовка методических рекомендаций по её применению.

Список литературы

1. Борисова С. Е., Зейналов Ф. Н. Коммуникативная провокация агрессивно настроенных блогеров и совершенствование профессиональных действий сотрудников дорожно-патрульной службы Государственной инспекции безопасности дорожного движения // Психология и право. – 2020. – Т. 10. – № 4. – С. 51–63.
2. Васькина Ю. Д., Федотов С. Н. Описательная модель изучения и развития психологической устойчивости личности сотрудника органов внутренних дел // Человеческий капитал. – 2022. – № 11 (167). – С. 204–210.
3. Вахнина В. В., Ефимова И. В. Особенности реализации индивидуальных ценностных и смысловых ориентаций руководителей ОВД в ходе развивающего консультирования // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2021. – № 2 (85). – С. 134–143.
4. Гайнуллина А. В. Формирование конфликтной компетентности сотрудников ОВД в процессе профессиональной деятельности // Вестник Московского университета МВД России. – 2019. – № 2. – С. 282–287.
5. Зиннуров Ф. К., Марданов Д. Р. Средства реализации контекстного подхода при подготовке курсантов и слушателей образовательных организаций МВД России в процессе подготовки и проведения деловых игр // Вестник экономической безопасности. – 2019. – № 4. – С. 400–402.
6. Кобозев И. Ю., Золотенко В. А. Формирование морально-психологической устойчивости сотрудников органов внутренних дел к негативному информационно-психологическому воздействию / Морально-психологическое обеспечение деятельности органов внутренних дел: современные подходы и перспективы развития : материалы Всероссийской научно-практической конференции. Санкт-Петербург (14 декабря 2022 года) / Санкт-Петербургский университет МВД России. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский университет МВД России, 2022. – С. 83–88.
7. Кубышко В. Л., Крук В. М., Федотов А. Ю. Психологическая подготовка: уроки и перспективы в контексте профессионально-личностного развития специалиста // Психология и право. – 2018. – Т. 8. – № 4. – С. 219–235.
8. Кубышко В. Л., Крук В. М., Караваев А. Ф., Касперович Ю. Г., Виноградов М. В. Морально-психологическое обеспечение оперативно-служебной деятельности ОВД в период подготовки и проведения чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года (обзор материалов учебно-методического сбора) // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2018. – № 2 (73). – С. 5–10.

9. *Линевич В. Л.* Психологическое обеспечение профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел в условиях «информационной войны» / Актуальные проблемы психологии правоохранительной деятельности: концепции, подходы, технологии (Васильевские чтения – 2022) : материалы Международной научно-практической конференции / под ред. Ю. А. Шаранова, сост.: И. Ю. Кобозев, А. А. Сарсенова. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский университет МВД России, 2022. – С. 389–392.

10. *Мальцева О. А.* Особенности обучения сотрудников подразделений ГИБДД основам общения с участниками дорожного движения // Ученые записки ОГУ. Серия: Гуманитарные и социальные науки. – 2020. – № 3 (88). – С. 208–211.

11. *Мантуров О. С.* Обеспечение защиты личного состава от негативного информационно-психологического воздействия: монография. – Екатеринбург: Уральский юридический институт МВД России, 2022. – 118 с.

12. *Нежкина Л. Ю., Новолодская Н. С.* Деловая игра как средство формирования профессиональной компетентности сотрудников органов внутренних дел // CredeExperto: транспорт, общество, образование, язык. – 2021. – № 2. – С. 190–202.

13. *Ульянина О. А., Дашко М. Н.* Ассесмент-центр как эффективная технология оценки уровня сформированности личностной компетентности сотрудников органов внутренних дел // Прикладная юридическая психология. – 2019. – № 4 (49). – С. 112–119.

14. *Фиалковская Е. В., Золотова И. В.* Гештальт-подход как метод саморегуляции сотрудников ДПС ГИБДД в условиях провоцирующего поведения граждан // Полицейский вестник Всероссийского института повышения квалификации сотрудников Министерства внутренних дел Российской Федерации. – 2022. – № 2 (7). – С. 65–70.

15. *Чигорьев Е. А., Литвин Д. В., Герасимов И. В.* Прогнозирование вероятности оказания сопротивления со стороны правонарушителей при их задержании // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2022. – Т. 27. – № 1 (88). – С. 95–101.

16. *Черненилов В. И.* Психологическая устойчивость личного состава органов внутренних дел к деструктивным информационно-психологическим воздействиям // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2016. – № 3 (66). – С. 3–6.

References

1. *Borisova S. Ye., Zeynalov F. N.* Kommunikativnaya provokatsiya agresivno nastroyennykh blogerov i sovershenstvovaniye professional'nykh deystviy sotrudnikov dorozhno-patrul'noy sluzhby Gosudarstvennoy inspeksii bezopasnosti dorozhnogo dvizheniya // Psikhologiya i pravo. – 2020. – Т. 10. – № 4. – С. 51–63.

2. *Vas'kina Yu. D., Fedotov S. N.* Opisatel'naya model' izucheniya i razvitiya psikhologicheskoy ustoychivosti lichnosti sotrudnika organov vnutrennikh del // Chelovecheskiy kapital. – 2022. – № 11 (167). – С. 204–210.

3. *Vakhnina V. V., Yefimova I. V.* Osobennosti realizatsii individual'nykh tsennostnykh i smyslozhiznennykh oriyentatsiy rukovoditeley OVD v khode razvivayushchego konsul'tirovaniya // Psikhopedagogika v pravookhranitel'nykh organakh. – 2021. – № 2 (85). – С. 134–143.

4. *Gaynullina A. V.* Formirovaniye konfliktnoy kompetentnosti so-trudnikov OVD v protsesse professional'noy deyatel'nosti // Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii. – 2019. – № 2. – С. 282–287.

5. *Zinnurov F. K., Mardanov D. R.* Sredstva realizatsii kontekstnogo podkhoda pri podgotovke kursantov i slushatel'nykh organizatsiy MVD Rossii v protsesse podgotovki i provedeniya delovykh igr // Vestnik ekonomicheskoy bezopasnosti. – 2019. – № 4. – С. 400–402.

6. *Kobozev I. Yu., Zolotenko V. A.* Formirovaniye moral'no-psikhologicheskoy ustoychivosti sotrudnikov organov vnutrennikh del k negativnomu informatsionno-psikhologicheskomu vozdeystviyu / Moral'no-psikhologicheskoye obespecheniye deyatel'nosti organov vnutrennikh del: sovremennyye podkhody i perspektivy razvitiya : materialy Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii. Sankt-Peterburg (14 dekabrya 2022 goda) / Sankt-Peterburgskiy universitet MVD Rossii. – Sankt-Peterburg: Sankt-Peterburgskiy universitet MVD Rossii, 2022. – С. 83–88.

7. *Kubyshko V. L., Kruk V. M., Fedotov A. Yu.* Psikhologicheskaya podgotovka: uroki i perspektivy v kontekste professional'no-lichnostnogo razvitiya spetsialista // Psikhologiya i pravo. – 2018. – Т. 8. – № 4. – С. 219–235.

8. *Kubyshko V. L., Kruk V. M., Karavayev A. F., Kasperovich Yu. G., Vinogradov M. V.* Moral'no-psikhologicheskoye obespecheniye operativno-sluzhebnoy deyatel'nosti OVD v period podgotovki i provedeniya chempionata mira po futbolu FIFA 2018 goda (obzor materialov uchebno-metodicheskogo sbora) // Psikhopedagogika v pravookhranitel'nykh organakh. – 2018. – № 2 (73). – С. 5–10.

9. *Linevich V. L.* Psikhologicheskoye obespecheniye professional'noy deyatel'nosti sotrudnikov organov vnutrennikh del v usloviyakh «informatsionnoy voyny» / Aktual'nyye problemy psikhologii pravookhranitel'noy deyatel'nosti: kontseptsii, podkhody, tekhnologii (Vasil'yevskiye chteniya – 2022) : materialy Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii / pod redaktsiyey Yu. A. Sharanova, sost.: I. Yu. Kobozev, A. A. Sarsenova. – Sankt-Peterburg: Sankt-Peterburgskiy universitet MVD Rossii, 2022. – С. 389–392.

10. *Mal'tseva O. A.* Osobennosti obucheniya sotrudnikov podrazdeleniy GIBDD osnovam obshcheniya s uchastnikami dorozhnogo dvizheniya // Uchenyye zapiski OGU. Seriya: Gumanitarnyye i sotsial'nyye nauki. – 2020. – № 3 (88). – S. 208–211.

11. *Manturov O. S.* Obespecheniye zashchity lichnogo sostava ot nega-tivnogo informatsionno-psikhologicheskogo vozdeystviya: monografiya. – Yekaterinburg: Ural'skiy yuridicheskiy institut MVD Rossii. 2022. – 118 s.

12. *Nezhkina L. Yu., Novolodskaya N. S.* Delovaya igra kak sredstvo formirovaniya professional'noy kompetentnosti sotrudnikov organov vnutrennikh del // CredeExperto: transport, obshchestvo, obrazovaniye, yazyk. – 2021. – № 2. – S. 190–202.

13. *Ul'yanina O. A., Dashko M. N.* Assessment-tsentri kak effektivnaya tekhnologiya otsenki urovnya sformirovannosti lichnostnoy kompetentnosti sotrudnikov organov vnutrennikh del // Prikladnaya yuridicheskaya psikhologiya. – 2019. – № 4 (49). – S. 112–119.

14. *Fialkovskaya Ye. V., Zolotova I. V.* Geshtal't-podkhod kak metod samoregulyatsii sotrudnikov DPS GIBDD v usloviyakh provotsiruyushchego povedeniya grazhdan // Politseyskiy vestnik Vserossiyskogo instituta povysheniya kvalifikatsii sotrudnikov Ministerstva vnutrennikh del Rossiyskoy Federatsii: – 2022. – № 2 (7). – S. 65–70.

15. *Chigoryayev Ye. A., Litvin D. V., Gerasimov I. V.* Prognozirovaniye veroyatnosti okazaniya soprotivleniya so storony pravonarushiteley pri ikh zaderzhanii // Psikhopedagogika v pravookhranitel'nykh organakh. – 2022. – T. 27. – № 1 (88). – S. 95–101.

16. *Chernenilov V. I.* Psikhologicheskaya ustoychivost' lichnogo sostava organov vnutrennikh del k destruktivnym informatsionno-psikhologicheskim vozdeystviyam // Psikhopedagogika v pravookhranitel'nykh organakh. – 2016. – № 3 (66). – S. 3–6.

Статья поступила в редакцию 07.04.2023; одобрена после рецензирования 15.07.2023; принята к публикации 26.07.2023.

The article was submitted April 07, 2023; approved after reviewing July 15, 2023; accepted for publication July 26, 2023.