

**Грязнов Сергей Александрович**

канд. пед. наук, доцент, декан

ФКОУ ВО «Самарский юридический институт ФСИН России»

г. Самара, Самарская область

**Куркина Ирина Николаевна**

канд. пед. наук, доцент

ФКОУ ВО «Владимирский юридический институт ФСИН»

г. Владимир, Владимирская область

## РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ ДЕЭСКАЛАЦИИ КОНФЛИКТОВ У СОТРУДНИКОВ УИС: РОЛЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА

***Аннотация:** авторы статьи подчеркивают, что развитие навыков деэскалации конфликтов у сотрудников уголовно-исполнительной системы представляет собой одну из наиболее актуальных задач современной пенитенциарной психологии и педагогики. В статье подробно раскрываются механизмы саморегуляции и инструментальной эмпатии, способствующие снижению аффективного напряжения в общении со специальным контингентом. Особое внимание уделяется практическому аспекту подготовки персонала, в частности, описаны конкретные методики и тренинги, направленные на развитие навыков невербального контроля и распознавание маркеров агрессии.*

***Ключевые слова:** уголовно-исполнительная система, деэскалация конфликтов, эмоциональный интеллект, пенитенциарная психология, спецконтингент, подготовка сотрудников УИС, профессиональное выгорание.*

Традиционные методы поддержания порядка в учреждениях уголовно-исполнительной системы (УИС), основанные исключительно на нормативно-правовом принуждении, часто оказываются недостаточно эффективными и требуют дополнительных подходов. Одним из таких подходов развитие эмоционального интеллекта сотрудников, что является ключевым инструментом в управлении конфликтной ситуацией на стадии ее зарождения. Пенитенциарные конфликты приводят к нарушению прав и законных интересов всех участников уголовно-

исполнительных отношений. Разрушительные последствия конфликта дестабилизируют процесс исполнения уголовных наказаний, поэтому правильное поведение конфликтной ситуации способствует минимизации правовых последствий и достижению наибольшей эффективности в укреплении правопорядка.

В профессиональной деятельности сотрудников УИС эмоциональный интеллект рассматривается как совокупность способностей к идентификации, пониманию и регуляции собственных эмоций, а также распознаванию эмоциональных состояний специального контингента пенитенциарных учреждений (спецконтингент). Высокий уровень развития данного ресурса позволяет сотруднику сохранять профессиональную устойчивость и не поддаваться на провокации, которые часто являются формой психологического манипулирования со стороны спецконтингента.

Деэскалация конфликта начинается с внутреннего самоконтроля – осознавая зарождающееся чувство гнева или тревоги, специалист получает возможность купировать импульсивную реакцию, заменяя ее рациональной стратегией коммуникации, что создает необходимую дистанцию между стимулом и реакцией и является фундаментом для применения техник снижения напряженности.

Структура эмоционального интеллекта включает самосознание, саморегуляцию, мотивацию, эмпатию, социальные навыки как, например, в модели эмоциональной компетенции Д. Гоулмана или более академические компоненты – восприятие, использование, понимание и управление эмоциями – модель эмоционального интеллекта Д. Крузо, П. Сэловея, Дж. Майера (MSCEIT). Данные модели сводятся к умению распознавать, понимать и управлять своими и чужими эмоциями для достижения целей и построения эффективных отношений [1]. В отечественном контексте можно выделить разработку психолога Д.В. Люсина – «Опросник эмоционального интеллекта ЭМИн», где эмоциональный интеллект измеряется через самооценку устойчивых умений/стилей работы с эмоциями (распознавание, понимание, регуляция, эмпатия), а не через тесты (как MSCEIT). Инструмент разработан в российском психодиагностическом контексте и адаптирован к русскоязычной популяции, с учетом професси-

ональных и культурных особенностей [2]. Однако следует отметить, что все опросники имеют ограничение самооценочной природы – истинные навыки регуляции могут отличаться от заявляемых.

В вышеупомянутой структуре эмоционального интеллекта ключевую роль занимает эмпатия, которая в условиях пенитенциарного учреждения приобретает специфический, инструментальный характер. Способность сотрудника понять истинные причины поведения – страх, чувство несправедливости или отчаяние – позволяет воздействовать не на внешние проявления конфликта, а на его суть.

Причины конфликтов между спецконтингентом, а также между спецконтингентом и сотрудниками можно разделить на три основные группы. Первая группа – объективные (системные) причины: депривация (ограничение свободы, изоляция от семьи, жесткий распорядок дня) создает постоянный психологический прессинг; условия содержания (даже если они соответствуют нормам) часто воспринимают как неудовлетворительные); специфика правового статуса (необходимость подчиняться строгим требованиям режима воспринимается как посягательство на личность). Вторая группа – субъективно-личностные причины: психологические особенности спецконтингента (наличие криминальных установок, психические отклонения, высокая склонность к агрессии); профессиональная деформация сотрудников (выгорание, черствость, высокомерие или чрезмерная подозрительность); коммуникативные барьеры (грубый тон сотрудника или проявление неуважения к человеческому достоинству). Наконец, социально-групповые причины: влияние «неформальных лидеров» (борьба за авторитет среди спецконтингента через провоцирование конфликтов с сотрудниками; межгрупповые конфликты (столкновения между разными категориями спецконтингента, в которые втягиваются сотрудники).

Практическое освоение навыков, входящих в структуру эмоционального интеллекта, требует регулярной тренировки в рамках специально организованных занятий, направленных на развитие когнитивной и эмоциональной гибкости. Так, одной из эффективных форм является тренинг «Эмоциональное зерка-

ло» (техника «Зеркало»), в ходе которого сотрудники моделируют типичные конфликтные ситуации, возникающие, например, при проведении обысковых мероприятий или проверок. В процессе такой симуляции один из участников берет на себя роль провокатора, а другой выполняет задачу по деэскалации, при этом основной акцент делается не на словах, а контроле мимики, жестов и интонации. Принцип «зеркала» основан на том, что внешние раздражители в людях часто отражают внутренние проблемы самого человека. Цель: замена негативных реакций на осознанные, улучшение самовосприятия и взаимодействия. После тренинга проводится глубокий анализ того, в какой момент «эмоциональный накал» мешал принять рациональное решение и какие внутренние сигналы организма были проигнорированы.

Другим важным элементом развития эмоционального интеллекта является метод анализа видеофрагментов реальных инцидентов, где сотрудники учатся идентифицировать маркеры нарастающего эмоционального напряжения у всех сторон конфликта. Этот тренинг можно назвать «Точка невозврата» – он обучает определять критический момент, когда вербальное воздействие еще эффективно, и подбирать адекватные способы эмоционального переключения внимания. В ходе подобных занятий отрабатываются техники «вербальной амортизации», когда сотрудник соглашается с эмоциональным состоянием оппонента, не соглашаясь при этом с его требованиями, что позволяет сохранить авторитет и одновременно снизить уровень агрессии.

В целях деэскалации конфликта также полезно использовать техники активного слушания и психологического «присоединения» – сотрудник спокойным тоном и уверенными невербальными знаками создает атмосферу безопасности, тем самым снижая аффективный накал.

Кроме того, внедрение программ по развитию эмоционального интеллекта в систему профессиональной подготовки сотрудников УИС выступает мощным фактором профилактики профессионального выгорания. Научно обоснованный подход к деэскалации конфликтов позволяет минимизировать применение фи-

зической силы и специальных средств, переводя взаимодействие в плоскость психологического доминирования и правопорядка [3].

Таким образом, главный инструмент деэскалации конфликтов в пенитенциарных учреждениях – это профессионализм и эмоциональный интеллект сотрудников. Способность оставаться в рамках закона и сохранять человеческое достоинство (свое и специеонтингента) является лучшей профилактикой беспорядков.

### ***Список литературы***

1. Плотникова О.В. Структурные компоненты эмоционального интеллекта: обзор литературы / О.В. Плотникова, О.А. Харькова // Инновационная наука. – 2021. – №8-1. – С. 83–84. EDN OOH DAT

2. Кунгурова Т.В. Представление об эмоциональном интеллекте как феномене современной психологии / Т.В. Кунгурова // Современные тенденции развития науки и мирового сообщества в эпоху цифровизации: сборник материалов XI Международной научно-практической конференции (Москва, 2023 г.). – М.: АЛЕФ, 2023. – С. 253–257. DOI 10.34755/IROK.2023.43.85.028. EDN FUCLWR

3. Кротова Д.Н. Разрешение конфликтных ситуаций среди осужденных в учреждениях уголовно-исполнительной системы / Д.Н. Кротова // Развитие уголовно-исполнительной системы: организационные, правовые и экономические аспекты: сборник материалов международной научно-практической конференции в рамках международного юридического форума «Право и экономика: национальный опыт и стратегии развития» (Новосибирск, 2020 г.). – Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2020. – С. 60–63. EDN SHSSLC