

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 (спецконтингет). 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. Словея, 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 психоdiagностическом контексте и адаптирован к русскоязычной популяции, с учетом профессии

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 верbalное воздействие еще эффективно, и подбирать адекватные способы эмоционального переключения внимания. В ходе подобных занятий отрабатываются техники «верbalной 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 OOHDAT
2. Кунгurova T.B. Представление об эмоциональном интеллекте как феномене современной психологии / T.B. Кунгurova // 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