

УДК 811.161

А. Р. Мухомадеева
курсант НБС-124 учебной группы следственного факультета
Омской академии МВД России
(Россия)

РЕЧЕВЫЕ ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ В СИТУАЦИИ ПОТЕНЦИАЛЬНО ОПАСНОЙ КОНФЛИКТНОЙ КОММУНИКАЦИИ

В статье рассматриваются основные проблемы, с которыми сталкиваются сотрудники полиции в ходе коммуникации с разными гражданами. В зависимости от ситуации общения ими могут быть выбраны те или иные речевые обороты. Автор статьи проанализировал четыре возможные коммуникативные тактики, предложенные О. С. Иссерс, в ситуации потенциально опасной коммуникации для сотрудника полиции: 1) «не навреди партнеру»; 2) «манипуляция проблемой»; 3) «это не имеет к тебе лично прямого отношения»; 4) «проблема существует, но это не влияет на наши отношения». Также в статье затрагиваются стратегии и тактики процедуры медиации (досудебного разрешения споров), эффективность которых еще предстоит осмыслить.

Профессия полицейского — одна из самых востребованных гуманитарных специальностей. Владение определенными коммуникативными навыками является залогом успешной деятельности стражей порядка.

Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции», «полиция при осуществлении своей деятельности взаимодействует с другими правоохранительными органами, государственными и муниципальными органами, общественными объединениями, организациями и гражданами» [1], поэтому полицейский, попадая в различные коммуникативные ситуации, должен владеть в равной степени хорошо как письменной, так и устной формой речи. Сотрудники органов внутренних дел (далее — ОВД) должны доносить информацию четко, в полном объеме, с учетом когнитивных и возрастных особенностей слушателя. Речь должна быть информативной, точной, ясной, грамотной, культурной, а также правильной, логичной, выразительной, уместной и доступной [2, с. 10].

Правильное владение языком является одним из важнейших условий разрешения конфликта в области правоохранительной деятельности. В книге Б. Ф. Поршнева указано, что «речь для сотрудника — это самый эффективный способ оказать на человека влияние, поэтому она должна быть четко структурированной, логичной, но в то же время подходить под конкретного человека» [3, с. 186].

Общение с людьми неразрывно связано с их интересами, столкновение которых приводит к речевым конфликтам.

Конфликтная коммуникация — «это противоборство, столкновение двух или нескольких субъектов, обусловленное противоположностью, несовместимостью их интересов, потребностей, систем ценностей или знаний» [4, с. 143].

В основном конфликтную коммуникацию филологи и психологи рассматривают на базе примеров столкновения равных по социальному статусу коммуникантов [5]. Однако мало исследованы ситуации речевого конфликта в парах полицейский/подозреваемый, полицейский/свидетель и др.

В статье предпринята попытка проанализировать особенности конфликтной коммуникации при участии сотрудника ОВД.

За основу взята классификация, разработанная доктором филологических наук О. С. Иссерс [6]. Ею рассмотрены основные речевые стратегии и тактики, в том числе в ситуации конфликта.

Речевая стратегия — речевые навыки, при помощи которых говорящий достигает определенных коммуникативных целей [6, с. 54]. «Осознание ситуации в целом, определение направления развития и организация воздействия в интересах достижения цели общения» — это то, что предпринимает сотрудник в ходе общения с гражданином [7, с. 208], например, при заключении мира, получении информации, заключении договора и др. Речевые тактики — это «речевые приемы, позволяющие достичь поставленных целей в конкретной ситуации» [7, с. 208]. Стратегия определяет теоретические способы достижения цели, в то время как тактики являются практическими средствами [8, с. 18–19]. Например, при стратегии получения максимально полной информации тактиками будут эмоциональное воздействие, утрирование, перевоплощение, уступка, провокации, юмор и др.

Для разрешения конфликтной ситуации коммуникантами должны осознаваться следующие задачи:

- не навредить собеседнику;
- рассмотреть ситуацию с другой стороны в случае угрозы репутации собеседника;
- смириться с наличием проблемы;
- признать проблему существенной, значимой для сторон конфликтной коммуникации.

При речевой стратегии предотвращения или разрешения потенциально конфликтной ситуации можно избрать одну из четырех тактик, предлагаемых О. С. Иссерс [6, с. 255–258].

Тактика 1. «Не навреди партнеру».

Эта тактика применима только по отношению к потерпевшим и свидетелям, так как само понятие «не навреди» невозможно применить в отношении преступника.

В беседе с потерпевшим или свидетелем сотрудник может использовать следующие коммуникативные ходы:

1) солгать (в ситуации неизвестности точного местонахождения человека для успокоения его родственников сотрудник может сказать: *«Мы пропавшего человека всегда находим. С ним все будет хорошо»*);

2) сместить фокус с одного аспекта на другой (для сбора точной информации часто приходится спрашивать о чем-либо, напрямую не связанном с ситуацией: *«Спокойный ли у вас район?»*);

3) использовать двусмысленность (в ситуации, когда кто-либо производит неприятное впечатление, сказать об этом человеке, что *«он не такой, как все»*);

4) использовать эвфемизм (вместо слова *«тюрьма»* сотрудник употребляет *«исправительное учреждение»*).

В этих ситуациях сотрудник не всегда искренен, однако он не манипулирует проблемой, а старается избежать нанесения вреда слушающему, как бы аккуратно с ним разговаривая.

Тактика 2. «Манипуляция проблемой».

В этой ситуации происходит подмена проблемы, то есть фокус смещается на иную, не ту, которая есть на самом деле, проблему (в случае отказа от дачи показаний подозреваемым сотрудник может использовать фразу: *«У нас имеются доказательства вашей причастности к преступлению, однако вы можете признаться в содеянном и сотрудничать со следствием, тем самым смягчите себе наказание»*).

Тактика 3. «Это не имеет к тебе лично прямого отношения».

Сотрудник может использовать следующие коммуникативные ходы:

1) манипулировать позицией адресанта (в ситуации, когда подозреваемый нервно спрашивает следователя, почему его обвиняют, на что сотрудник ОВД говорит: *«Заметьте, я вас еще ни в чем не обвинял»*);

2) манипулировать позицией адресата (сотрудник может скрывать, что высказывание адресовано непосредственно собеседнику: *«Был случай, когда наличие связей не помогло N избежать наказания за взятку»*).

Тактика 4. «Проблема существует, но это не влияет на наши отношения».

Эту тактику уместно применять при общении полицейского со свидетелями или потерпевшими, а также в ситуации конфликта интересов между коллегами. Коммуникативные ходы могут быть следующими:

1) говорящий делает акцент на позитивное отношение к слушающему (так, сотрудник, опрашивая лицо, не имеющее определенного места жительства, обещает, что после того, как он узнает нужную информацию, наградит его продуктами питания либо же другим необходимым, тем самым настраивая опрашиваемого на положительный исход опроса, позволяя рассказать всю важную информацию);

2) адресант критикует не адресата (в ситуации, когда пожилая женщина, потерявшая бонусную карту, обратилась в полицию, где ей отказали в принятии заявления в силу объективных обстоятельств (бонусную карту магазин выдал новую с сохранением всех баллов), однако сотрудники, получив массу негативных оценок в свой адрес, критиковали не женщину, а ситуацию);

3) говорящий смещает акцент на себя (например, фразы «*видимо, я вас не так понял*» или «*позвольте уточнить информацию*» помогают избежать конфликта).

Решение разного рода конфликтных ситуаций — ежедневная проблема, в том числе и для правоохранителей. Для урегулирования в досудебном порядке конфликтов Государственная Дума Российской Федерации приняла Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», который регламентирует решение споров с участием посредника [9].

Процедура медиации также имеет свои пути урегулирования конфликта. Так, О. В. Красовская выявила несколько стратегий медиации — это стратегия соперничества, борьбы, уступки, сотрудничества, стратегия обхода конфликтной ситуации и стратегия адаптации [10, с. 65]. Для реализации данных стратегий используются следующие тактики: дискредитации оппонента, которая заключается в формировании негативного образа оппонента для влияния на решение спора; тактика дезориентации, состоящая в сообщении последнему ложной информации; тактика угрозы оппоненту, которая состоит в обещании предпринять какие-либо нежелательные действия в адрес оппонента. Осмысление эффективности указанных тактик — задача будущих исследований.

Таким образом, для разрешения и предотвращения конфликтных ситуаций сотрудник ОВД должен обладать определенными коммуникативными навыками, должен быть психологически устойчив, при этом в ходе общения соблюдать и уважать права и свободы человека и гражданина. На наш взгляд, все перечисленные тактики могут быть использованы в реальной речевой практике сотрудника ОВД.

Так, тактика 1 используется для установления доверительных отношений между сотрудником ОВД и гражданином.

Тактики 2 и 3 могут быть применимы для допроса или опроса граждан в случае отказа предоставить нужную информацию сотруднику.

Тактика 4 может использоваться не только в ситуации общения с обратившимся к полицейскому гражданином, но и в ходе обычного разговора с коллегами.

1. О полиции [Электронный ресурс] : Федер. закон, 7 февр. 2011 г., № 3-ФЗ : в ред. от 04.08.2023 г. № 440-ФЗ // Доступ из справ.-правовой системы «Консультант-Плюс». [Вернуться к статье](#)

2. Брадецкая И. Г., Соловьева Н. Ю. Русский язык и культура речи : курс лекций. М. : РГУП, 2022. 156 с. [Вернуться к статье](#)

3. Поршнев Б. Ф. Контрсуггестия и история (элементарное социально-психологическое явление и его трансформации в развитии человечества) // Историческая психология и социология истории. 2010. № 2. С. 185–219. [Вернуться к статье](#)

4. Боженко В. А. Определение понятия «конфликт» [Электронный ресурс] // Вестн. Рос. ун-та дружбы народов. Сер.: Юрид. науки. 2000. № 2. С. 143–146. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/opredelenie-ponyatiya-konflikt> (дата обращения: 20.03.2023). [Перейти к источнику](#) [Вернуться к статье](#)

5. Третьякова В. С. Речевая конфликтология: проблемы, задачи, перспективы [Электронный ресурс] // Вестн. Челябин. гос. ун-та. 2013. № 1 (292). С. 278–282. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rechevaya-konfliktologiya-problemy-zadachi-perspektivy> (дата обращения: 20.03.2023). [Перейти к источнику](#) [Вернуться к статье](#)

6. Иссерс О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. Изд. 5-е. М. : ЛКИ, 2008. 288 с. [Вернуться к статье](#)

7. Гойхман О. Я. Речевая коммуникация : учеб. / под ред. проф. О. Я. Гойхмана. М. : ИНФРА-М, 2003. 272 с. [Вернуться к статье](#)

8. Ключев Е. В. Речевая коммуникация: успешность речевого взаимодействия : учеб. пособие. М. : Рипол классик, 2002. 315 с. [Вернуться к статье](#)

9. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) [Электронный ресурс] : Федер. закон, 27 июля 2010 г., № 193-ФЗ : в ред. от 26.07.2019 г. № 197-ФЗ // Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс». [Вернуться к статье](#)

10. Красовская О. В. О речевой коммуникации в судебной практике : учеб. пособие. М. : Флинта : Наука, 2008. 128 с. [Вернуться к статье](#)

A. R. Mukhomadeeva

Speech actions of a police officer in a situation of potentially dangerous conflict situation

The article discusses the main problems faced by police officers in the course of communication with different citizens. Depending on the communication situation, they can choose certain speech turns. The author of the article analyzed four possible communicative tactics proposed by O. S. Issers in a situation of potentially dangerous communication for a police officer: 1) «do not harm your partner»; 2) «manipulation of the problem»; 3) «it has no direct relation to you personally»; 4) «the problem exists, but it does not affect our relationship». The article also touches upon the strategies and tactics of the mediation procedure (pre-trial resolution of disputes), the effectiveness of which has yet to be analyzed.