

Будем взаимно вежливы! | Soyons polis les uns avec les autres !

Автор: Надежда Сикорская, [Лозанна](#) , 22.01.2025.



(DR)

В Лозаннской школе гостиничного управления (EHL) создали специальный курс хороших манер и эмпатии для... полицейских.

|

L'École hôtelière de Lausanne a élaboré une formation en bonnes manières et l'empathie

destinée aux services de police.

Soyons polis les uns avec les autres !

Еще несколько лет назад судебная хроника с участием представителей служб охраны порядка, обвиняемых в неоправданном применении силы, была прерогативой «дикого Запада» во главе с США. На швейцарском же, цивилизованном, Западе такого не наблюдалось. Но времена меняются, и, как и прочие заокеанские поветрия, долетело до нас и это: швейцарские новости все чаще связаны с фактами превышения полицейскими своих полномочий. Параллельно с этим участились и сообщения о случаях нервных срывов среди полицейских, о дополнительных возлагаемых на них нагрузках, о нехватке кадров... Вот лишь один понятный каждому пример из практики кантона Во, где располагается знаменитая на весь мир Лозаннская школа гостиничного управления.

117 - это номер экстренного вызова полиции. В кантоне Во он напрямую связан с Главным полицейским управлением. Граждане пользуются им, чтобы сообщить о несчастном случае, краже со взломом, соседе, который буянит со своей подругой, или о попытке самоубийства. На все эти звонки отвечают 30 операторов из кантональной полиции и 23 из городской полиции Лозанны. Согласно имеющейся статистике, речь идет о 624 звонках в день, а в некоторые субботы цифра может приблизиться к 1000 или превысить ее.

Понятно, что люди звонят в полицию в ситуациях разной степени экстренности. Но сегодня экстренная ситуация сложилась внутри самого полицейского управления: сотрудники садятся на длительные больничные, переходят на работу на пониженных ставках по медицинским справкам и забрасывают начальство просьбами о переводе. В теории многие из нас им посочувствуют, но на практике... Согласитесь, кто подумает о нелегкой полицейской доле, будучи остановленным, например, за превышение скорости и получив соответствующий «кусающийся» штраф? Кто сразу признает вину, а не станет спорить, что речь идет о недоразумении, или сослаться на любовь русских к быстрой езде?

Для профессора Резы Этемад-Саджади, преподающего в ENL с 2010 года и обладающего степенью магистра в области компьютерных наук и коммуникации Лозаннского политеха EPFL и докторской степенью Университета Невшателя, новое направление в его профессиональной деятельности началось... со штрафа за парковку. Судя по всему, штраф этот, полученный несколько лет назад, профессор попытался оспорить, причем в такой форме, что получил дисциплинарное взыскание за недоразумение с офицером. Этот специалист по, среди прочего, человеко-компьютерному взаимодействию и анализу клиентского опыта, не только учел свой собственный «клиентский опыт», но и сделал из него оригинальный и конструктивный, на наш взгляд, вывод: он разработал программу обучения, которая переносит практику гостеприимства из мира гостиничного бизнеса в мир жандармерии. После первоначального курса, который в конце прошлого года прошли около двадцати сотрудников кантональной полиции кантона Во, пилотный проект продолжится и в 2025 году. По словам профессора, «исследования, проведенные в Швейцарии, показывают очень высокий уровень доверия к полиции, но все же важно правильно выстраивать отношения между полицейскими и населением».

По словам Резы Этемад-Саджади, которого цитирует газета Le Temps, «в зависимости от контекста, страх перед полицейской формой может провоцировать стресс или

вызывать ощущение небезопасности». Поэтому его учебный курс направлен на то, чтобы оправдать ожидания граждан, используя инструменты, разработанные в сфере обслуживания. Они основаны, прежде всего, на сопереживании, чувстве безопасности и коммуникации, общении. Специалист подводит итог: «Следует учитывать профили разных людей, с которыми мы общаемся, чтобы предложить им индивидуальное обслуживание в каждой ситуации». По его мнению, эти инструменты могут быть адаптированы для всех секторов, желающих повысить качество своих услуг. Он отмечает: «Я почувствовал огромное желание добиться хороших результатов среди сотрудников полиции Во».

Доволен результатами неожиданного сотрудничества и Жан-Кристоф Сотерель, директор по коммуникациям кантональной полиции Во. «Мы не выявили никаких недостатков в нашей работе, но это не повод для того, чтобы не стремиться к повышению квалификации наших сотрудников», говорит он. Курс предназначен прежде всего для диспетчеров, отвечающих ежегодно на 270 тысяч «срочных» звонков, для сотрудников службы профилактики или специалистов по работе с жалобами населения. По словам Жана-Кристофа Сотереля, «в чрезвычайных ситуациях, которые часто бывают травмирующими или стрессовыми, первый контакт очень важен и должен вселять уверенность». Он настаивает: «Параллель с гостиничным бизнесом очень интересна, потому что граждане – это наши клиенты, и мы здесь для того, чтобы их обслуживать». Если следовать этой логике, то интересно было бы проверить, как отреагирует полицейский, напуганный оштрафованным гражданином, что клиент всегда прав! Кто рискнет провести эксперимент?

По мнению Резы Этемад-Саджади, «наша цель – распространить гостеприимство не только на гостиницы и рестораны, но и на другие сферы». Уже несколько лет ЕНЛ работает над внедрением передового опыта в сфере обслуживания населения. Так, с 2021 года школа реализует подобный проект совместно с Университетским госпиталем кантона Во (CHUV). По словам Халила Замана, заведующего специализированной консультацией по сенологии, «медицина может черпать вдохновение в высококласном гостиничном бизнесе, чтобы максимально персонализировать свой прием, ведь это первое отражение нашего уважения к пациенту». Реза Этемад-Саджади соглашается: «Во всех профессиях, ориентированных на обслуживание и контакт с населением, есть место для совершенствования».

Дорогие читатели! В каких еще сферах жизни может и должен быть применен опыт ЕНЛ, на ваш взгляд?

[полиция Швейцарии](#)

[ЕНЛ](#)

[школы гостиничного бизнеса Швейцарии](#)



[Надежда Сикорская](#)

Nadia Sikorsky

Rédactrice, NashaGazeta.ch

Source URL:

<http://www.nashagazeta.ch/news/education-et-science/budem-vzaimno-vezhlivy>