

Информационно-методические материалы
для руководителей по распознаванию признаков кризисного состояния
и состояния дезадаптации у сотрудников

Служебная деятельность сотрудников ОВД протекает в условиях выраженного эмоционального и психофизиологического напряжения, которое может приводить к возникновению различных дезадаптивных состояний, ведущих к снижению профессиональной успешности и риску происшествий с участием личного состава.

Задачей руководителя является организация индивидуально-воспитательной работы с личным составом с целью достижения оптимального морально-психологического состояния, способствующего эффективной служебной деятельности, а также предупреждение нарушений сотрудниками служебной дисциплины, своевременное реагирование на признаки дезадаптивного поведения сотрудников.

Исходя из поставленной задачи, усилия руководителя должны быть направлены на первоначальную успешную профессиональную адаптацию сотрудников в коллективе и постоянный дальнейший мониторинг их психологического состояния в процессе служебной деятельности.

Виды профессиональной адаптации.

1.Психофизиологическая – приспособление к условиям службы, режиму труда и отдыха, напряженности деятельности и необходимости находиться в состоянии мобилизованности длительное время. Данный вид адаптации зависит от исходных показателей здоровья сотрудника и внешних факторов служебной деятельности, к которым необходимо будет приспосабливаться. Большое значение при этом имеет оптимальная организация служебной деятельности, режима и нагрузок, наличие четких и понятных указаний, отлаженность взаимодействия всех структурных звеньев в подразделении.

2.Социально-психологическая – приспособление к служебному коллективу, принятие общих ценностей, усвоение задач, норм и требуемых правил поведения. В реализации этого вида адаптации ведущую роль играет личный пример руководителя подразделения, состояние социально-психологического климата и традиции коллектива.

Результатом успешной профессиональной адаптации является осознание и принятие сотрудником задач и целей профессиональной деятельности, которое, в свою очередь, создает устойчивую мотивацию и позволяет эффективно использовать внутренние ресурсы личности для решения служебных задач.

Нарушение профессиональной адаптации или **дезадаптация**, проявляется на трех уровнях:

1.В профессиональной деятельности –снижение количественных показателей ее эффективности, опоздания, конфликты, нарушения дисциплины, низкая результативность.

2.Снижение мотивации – незаинтересованность в результатах деятельности, формализм, безразличие и равнодушие к содержанию выполняемой работы.

3.Личностные изменения – перепады настроения, раздражительность, избегание общения, признаки развития зависимого поведения или болезненных состояний.

В широком смысле слова дезадаптация является нарушением нормального взаимодействия человека с обществом и окружающими, возникновение трудностей в общении, личных и деловых взаимоотношениях и в реализации профессиональных задач.

Какие обстоятельства могут служить триггерами, запускающими цепочку внутренних процессов, приводящих к дезадаптации?

Первая группа – нормативные возрастные кризисы, через которые проходит каждый человек в течение своей жизни. Во взрослом возрасте существуют 3 кризисных периода, когда человек чувствует неопределенное беспокойство, неудовлетворенность, растерянность. Эти кризисы связаны с накоплением внутренних изменений личности в результате прожитого жизненного опыта и необходимостью перехода на новый качественный уровень. Проживание кризиса можно определить по появлению чувства одиночества, стремления к отчуждению, иногда переживание состояние отчаяния и затем постепенное возвращение к докризисной жизни с новыми качествами и ценностями.

Вторая группа – кризисные ситуации, связанные с внешними событиями – травмы, катастрофы, все виды насилия, потеря социального статуса, потеря близкого, семейные драмы, развод и т.д.

Третья группа – тяжелые и неизлечимые заболевания, в том числе психические заболевания.

Для того, чтобы ориентироваться в текущих условиях, руководителю необходимо быть в курсе жизненной ситуации каждого сотрудника и владеть информацией о разнообразии встречающихся психологических и физиологических реакций на изменяющиеся, в том числе стрессовые обстоятельства в жизни подчиненных.

Каким образом кризисные обстоятельства воздействуют на организм человека?

Действие психотравмирующих факторов происходит через центральную нервную систему и оказывает влияние на весь организм. В нормальном, бодром состоянии с равновесием между процессами возбуждения и торможения психоэмоциональное состояние оптимально, деятельность человека активна и наиболее продуктивна. К психологическим показателям адаптивного состояния отнесены: сохранение у сотрудников оптимистического настроения, отсутствие растерянности, подавленности, апатии, негативных эмоций, сохранение самообладания, выдержки, функций внимания, памяти и т.д.

Изменение психического состояния внешне проявляются в изменении дыхания и кровообращения, в мимике, пантомимике, движениях, жестах, интонационных особенностях речи и т.д. Так в состоянии удовольствия наблюдается увеличение частоты и амплитуды дыхания, неудовлетворенность вызывает уменьшение того и другого; дыхание в возбужденном состоянии становится частым и глубоким; в напряженном – замедленным и слабым; тревожном – убыстренным и слабым; в состоянии страха – резко замедленным, а при неожиданном удивлении дыхание мгновенно становится частым, но сохраняет нормальную амплитуду.

В возбужденном состоянии или состоянии напряженного ожидания (часто вызванных ситуациями экстремального характера) может повышаться частота и сила пульса, величина кровяного давления в очень широком диапазоне (в зависимости от силы воздействия возникшей ситуации на сотрудника). Изменение кровообращения обычно сопровождается побледнением или покраснением тела человека.

Индикатором эмоционального состояния человека нередко служат его движения и действия (по неуверенным или вялым движениям мы судим об утомлении, по резким и энергичным – о бодрости). Мимика так же способна выразить очень тонкие оттенки

переживаний. Голос говорящего может также дать существенные данные о его психоэмоциональном состоянии.

Основными начальными проявлениями нахождения человека в стрессовых условиях являются: развитие невротических расстройств, заострение характерологических особенностей и психосоматические нарушения. Следует отметить, что указанные расстройства, как правило, полностью проходят за период очередного отпуска, но в ряде случаев утяжеляются и переходят в хроническую форму

Признаки дезадаптивного состояния, которые можно наблюдать в эмоциональной сфере:

- подавленность, заторможенность, трудности с принятием решений;
- тревожное состояние, настороженность, напряженность, опасения;
- эмоциональная нестабильность, перепады настроения, раздражительность, вспыльчивость;
- снижение работоспособности, нарушение концентрации внимания, увеличение количества ошибок, ухудшение памяти.

В поведенческой сфере:

- дистанцирование, уход от общения;
- агрессивные реакции, гневливость;
- появление или усугубление разного рода зависимостей;
- формирование суицидальных намерений;
- неадекватность психических проявлений.

При наличии признаков дезадаптации работа с сотрудником строится на основе Алгоритма (Алгоритм направления сотрудников, находящихся в остром кризисном состоянии и имеющих признаки социально-психологической дезадаптации, на медицинское, патопсихологическое и психофизиологическое обследование во ФКУЗ «МСЧ МВД России по Красноярскому краю»)

Рекомендации руководителю по проведению беседы

При проведении беседы:

1. Ни в коем случае нельзя приглашать на беседу через третьих лиц (лучше сначала встретиться как бы невзначай, обратиться с какой-либо несложной просьбой или поручением, чтобы был повод для встречи).
2. При выборе места беседы главное, чтобы не было посторонних лиц (никто не должен прерывать разговора, сколько бы он ни продолжался).
3. Желательно спланировать встречу не в самое загруженное работой время.
4. В процессе беседы целесообразно не вести никаких записей, не поглядывать на часы и тем более не выполнять какие-либо "попутные" дела.

Профилактическая беседа должна включать в себя следующие этапы:

Начальный этап - установление эмоционального контакта с собеседником.

Важно выслушать собеседника терпеливо, без критики, даже если вы с чем-то и не согласны (т.е. необходимо дать человеку возможность выговориться).

Второй этап - установление последовательности событий, которые привели к кризису; снятие ощущения безысходности.

Имеет смысл применить следующие приемы:

- "преодоление исключительности ситуации";
- "поддержка успехами" и др.

Третий этап - совместная деятельность по преодолению кризисной ситуации.

Здесь используются:

- "планирование", т.е. побуждение к словесному оформлению планов предстоящих поступков;

- "держание паузы" - целенаправленное молчание, чтобы дать ему возможность проявить инициативу.

Завершающий этап - окончательное формулирование плана деятельности, активная психологическая поддержка сотрудника.

Целесообразно использовать следующие приемы:

- "логическая аргументация";

- "рациональное внушение уверенности"

В беседе руководствуйтесь следующими принципами:

- разговаривать в спокойном темпе, чтобы избежать возможности быть прерванным в беседе;

- уделять все внимание собеседнику, смотреть прямо на него, удобно, без напряжения расположившись напротив, но не через стол;

- повторить то, что собеседник рассказал вам, чтобы он убедился, что вы действительно поняли суть услышанного и ничего не пропустили мимо ушей;

- дать возможность собеседнику высказаться, не перебивая его, и говорить только тогда, когда перестанет говорить он;

- говорить без осуждения и пристрастия, что способствует усилению у собеседника чувства собственного достоинства;

- произносить только позитивно-конструктивные фразы.

	<i>Если слышите...</i>	<i>Обязательно скажите (спросите)...</i>	<i>Исключите выражения...</i>
1	«Ненавижу службу, подразделение и т.п....»	«Что происходит У НАС, из-за чего ты себя так чувствуешь?...»	«Когда я был в твоём возрасте... да ты просто лентяй!»
2	«Все кажется таким безнадежным...»	«Иногда все мы чувствуем себя подавленными. Давай подумаем, какие у нас проблемы и какую из них надо решить в первую очередь».	«Подумай лучше о тех, кому еще хуже, чем тебе»
3	«Всем было бы лучше без меня!...»	«Ты очень много значишь для нас и меня беспокоит твоё настроение. Скажи мне, что происходит»	«Не говори глупостей. Давай поговорим о чём-нибудь другом»
4	«Вы не понимаете меня!...»	«Расскажи мне, как ты себя чувствуешь. Я действительно хочу это знать»	«Кто же может понять молодёжь в наши дни?»
5	«Я совершил ужасный поступок...»	«Давай сядем и поговорим об этом»	«Что посеешь, то и пожнешь!»
6	«А если у меня не получится?...»	«Если не получится, я буду знать, что ты сделал все возможное»	«Если не получится - значит ты недостаточно постарался!»

Если в ходе беседы человек активно демонстрирует признаки дезадаптации, то его необходимо немедленно и с сопровождающим направить к врачу психиатру в ведомственное или ближайшее лечебное учреждение.