



Министерство внутренних дел по Республике Хакасия
Управление по работе с личным составом Министерства внутренних дел
по Республике Хакасия

Методические материалы для проведения инструктажей перед
заступлением на службу сотрудников органов внутренних дел

Абакан

Введение

Методические материалы являются итогом работы регионального координационно-методического совета по психологическому обеспечению работы с личным составом органов, подразделений, дислоцированных на территории Республика Хакасия.

Сотрудники полиции, исполняя свои служебные обязанности, неизменно оказываются в центре внимания людей. По их поведению судят о состоянии законности и правопорядка в стране. Любой поступок, слово, тон, манеры, внешний вид – все обращает на себя внимание окружающих. То, что прощается любому другому, остается вообще незамеченным, не прощается сотруднику полиции, не проходит мимо внимания граждан. Это обстоятельство накладывает особую ответственность, требует предельной вежливости и корректности с гражданами. Часто по отношению к сотруднику полиции возникают провокационные ситуации от граждан, в которых сотруднику нередко приходится принимать решение самому, без помощи коллег и от этого решения может зависеть не только выполнение профессиональной задачи, но и дальнейшая судьба самого сотрудника. Помимо этого, перед сотрудниками ОВД нередко возникают трудные задачи, которые порой приходится выполнять в ситуациях достаточно экстремальных, опасных для физического и психического здоровья.

Данные методические материалы изложены простым понятным языком и рекомендуются для использования в работе психологам по работе с личным составом, а также начальникам подразделений при проведении инструктажей перед заступлением личного состава на службу.

Инструктаж № 1 «Приемы общения в конфликтных ситуациях»

Основным, психологически оправданным способом разрешения конфликта в момент его кульминации является перевод взаимоотношений противоборствующих сторон с эмоционального на интеллектуальный уровень, т.е. умение убедить гражданина в правомерности действий сотрудника полиции.

В конфликтной ситуации нельзя:

- повышать голос, провоцировать;
- сквернословить, ругаться;
- угрожать, оскорблять;
- оправдываться;
- иронизировать, вести себя высокомерно;
- непристойно жестиковать, передразнивать;
- вступать в спор;
- проявлять формализм;
- обвинять оппонента в глупости.

Приемы для уменьшения агрессивности:

Прежде всего, необходимо представить человеку, **возможность выговориться**. Разрядившись, он, как правило, успокаивается. Технику достижения согласия условно можно определить формулой: $A * B * C * D$, где:

A – выслушать внимательно и серьезно;

B – в доброжелательном деловом тоне сделать пару «тактичных замечаний» по существу проблемы;

C – поговорить о причинах разногласия, высказать собственное отношение к происходящему, привести аргументы, сослаться на соответствующие нормативные документы. Выделить моменты в которых аргументация оппонента носит спорный характер;

D – заканчивая разговор поблагодарить за общение.

Варианты формулировок уменьшения агрессивности:

- определенно признать правоту («Вы правы», «Совершенно верно»);
- косвенно согласиться («Да, проблему можно рассматривать в таком плане», «Можно считать и так»).

Реагирование контрвопросом. Неожиданные переходы от активной роли нападающего к роли отвечающего, как правило, помогает «успешно» закончить разговор или перевести его на другие темы.

Техника вселения неуверенности. Добиться этого можно спокойными и серьезными вопросами, которые вызовут в аргументации или возражении оппонента. Убедительная формулировка или повторение выраженного сомнения усиливает желательную неуверенность. («Вы уверены? Я спрашиваю по вполне определенной причине. Вы действительно уверены?»). Если нарушитель проявляет неуверенность, иногда целесообразно построить «мост», который облегчит ему выход из затруднительного положения без поражения.

Инструктаж № 2 «Приемы волевой самомобилизации»

Рекомендуемые приемы помогут сотрудникам ОВД осуществить быструю мобилизацию в сложных условиях несения службы. Произвольное напряжение мышц; дыхание, сочетающее продолжительный спокойный вдох и резкий энергичный выдох; словесное самоубеждение, самоприказ, самовнушение способны тонизировать головной мозг, мобилизовывать физические и духовные возможности человека.

Приемы волевой самомобилизации выполняются непосредственно перед деятельностью и представляют собой психологический настрой сотрудников к их выполнению, при этом формула должна строиться индивидуально, обязательно в утвердительной форме, в настоящем времени без употребления частицы «не». Повторять необходимо про себя, либо в слух, если позволяет обстановка

Самоубеждение — заключается в логическом обосновании практической пользы от того или иного действия, например: «Сейчас я смогу это сделать...», «Сегодня я буду настойчив и уверен в себе...»

Самоприказ — обеспечивает решительность действий в различных условиях. В итоге вырабатывается связь между внутренней речью и действиями. Самоприказ является своего рода пусковым стимулом и применяется при самоубеждении, например: «Внимание!», «Возьми себя в руки», «Приготовься!».

Самовнушение — как психорегулятор действует на рассудочном, привычном уровне. Самовнушение можно использовать при навязчивых состояниях, например: «Я спокоен, у меня хорошее настроение, действую правильно».

Инструктаж № 3 «Психотехнические приемы преодоления страха»

Если Вы потеряли на какое-то время чувствительность к внешним воздействиям или не можете справиться с эмоциями страха или паники, сделайте себе больно (например, ущипните себя) и сконцентрируйтесь на ощущении боли.

Если Вы не можете собраться с мыслями – позовите себя по имени, попробуйте решить несколько простейших математических задачек.

При внезапном возникновении опасной ситуации, взгляните вверх, сделав при этом глубокий вдох и опуская глаза до уровня горизонта, плавно выдохните воздух, максимально освободив от него легкие и одновременно расслабьте мышцы. Расслабить мышцы можно лишь тогда, когда упорядочится дыхание. Стоит задышать ровно и спокойно, как мышцы расслабляются тоже, и Вы очень быстро успокоитесь. Несколько полных вдохов и выдохов – и все в порядке.

Кроме того, важно усвоить определенную «модель» поведения в ситуации опасности, позволяющей выполнять профессиональную задачу и не пострадать лично, выработать личную привычку к непривычному, научиться правильно ориентироваться в быстротекущих, неожиданных ситуациях и действовать в условиях помех.

Инструктаж № 4 «Особенности взаимодействия с человеком, находящимся в предсуицидальном состоянии»

Основными задачами при взаимодействии с лицами, находящимися в предсуицидальном состоянии является умение распознать степень риска суицидального исхода, нейтрализации неблагоприятного развития ситуации.

Наиболее общими индикаторами риска суицидального поведения являются либо угнетенное, мрачное настроение, либо состояние чрезмерного возбуждения, раздражение.

Проявлениями высшей степени риска являются:

- демонстративно-шантажный тип поведения (заявления или угрозы в разговоре о самоубийстве, имитация, демонстрация суицидальных действий);
- предыдущие госпитализации в связи с суицидальными попытками;
- наличие оружия;
- особый план самоубийства.

Невооруженный, но «активный» самоубийца:

- необходимо избежать искушения сразу же активно вмешаться в ситуацию, если только это не фаза непосредственного суицидального акта;
- во время продолжающихся угроз, как бы не обращая особого внимания на угрозы потенциального самоубийцы, попытаться как можно больше узнать о его личности, получить от окружающих, либо от него самого характеристику ситуации;
- попытаться отговорить человека от его намерений, апеллируя на ценность жизни, религиозные установки;
- фразу «все будет хорошо» говорить не рекомендуется, это выражение показывает незаинтересованность в человеке.

Если Вы оказались свидетелем непосредственного совершения суицидального акта, то возможно просто физически предупредить попытку самоубийства. Если человеку помешали совершить суицидальный акт путем

физического вмешательства, то он скорее всего уступит Вам, так как пик смелости быстро проходит.

Если потенциальный убийца вооружен: необходимо обезопасить себя и окружающих. Удалить из опасной зоны. Можно прямо спросить заряжен ли пистолет. Попытаться уговорить отложить оружие хотя бы на время беседы.

Особенности ведения беседы:

- проявите сопереживание, убедите подопечного в том, что Вы его понимаете. Ваша искренность и неподдельность чувств может ослабить решимость человека покончить с собой;
- проблема состоит в том, чтобы разговаривать человека. Постарайтесь выслушать его, если он станет «выворачивать» душу, даже если разговор представляется Вам небезопасным. Помните, что пусть он говорит о чем угодно, лишь бы не молчал. Если человек говорит, значит запущен механизм отреагирования отрицательных эмоций, что улучшает ситуацию;
- одной из сложностей Вашего положения является необходимость сохранения симпатии к подопечному в силу высказывания им несправедливых, жестких или даже жестоких, незрелых суждений. Не вздумайте сказать: «Прекратите молоть чепуху». Сопереживание проявите, например, такими репликами: «Я Вас понимаю», «Ясно» и т.п. Если необходимо уточнить: «Понятно, Вы имеете в виду...», если Вам отвечают непонятно, сделайте еще попытку понять, что он хочет сказать;
- рассуждения о том, что обычно должен чувствовать в данной ситуации человек, редко кому помогают;
- можно предложить подойти к проблеме с другой позиции, но не убеждайте в чем-то нереальном. Если разговор пойдет о тяжелых моментах в жизни, то тогда ведите его в русле того, что: у каждого свой путь, свои испытания, но надо держать «удар», быть сильным...;
- начните разговор о том, что еще не сделано...

Инструктаж № 5 «Особенности поведения с людьми, имеющими психические расстройства»

Внешними проявлениями психических расстройств, которые должны насторожить Вас могут быть необычность поведения, внешнего вида, странность высказываний и эмоциональных реакций.

Психическим заболеванием, с которым можно столкнуться чаще всего, является шизофрения и может стать причиной дезорганизации общественного порядка, поэтому вмешательство сотрудников полиции порой бывает необходимым.

Наиболее яркими симптомами, привлекающими внимание, являются галлюцинации и бред.

Галлюцинации – нарушения пространственного восприятия, проявляющиеся в зрительных и слуховых образах, не существующих в реальности.

Для больных шизофренией характерны слуховые галлюцинации (в отличие от алкоголизированных людей, которым в приступе белой горячки свойственны зрительные галлюцинации). Часто «голоса» угрожают больному, обижают его. Поскольку личность больного не полностью отрывается от реальности, шизофренические галлюцинации больные относят к голосам, исходящим из реальных предметов: телевидения или пока несуществующих средств связи, почерпнутых из фантастических романов.

Больные, страдающие галлюцинаторными нарушениями, как правило, менее социально опасны, однако и у них может сформироваться установка на те или иные общественно неприемлемые поступки.

Рекомендуемые действия:

- сдерживайте больного до прибытия медицинской помощи, при необходимости доставьте его в больницу, особенно когда человек агрессивен или потенциально агрессивен;

- опросите, если есть возможность, родственников и знакомых о протекании, обострениях болезни раньше;
- следите за своим состоянием; ваш эмоциональный настрой, отсутствие страха, спокойствие оказывает положительное влияние на больного;
- удалите из поля зрения больного человека окружающих, друзей или родственников, они раздражают его.

Бред – ошибочные убеждения. Бредовые состояния характерны для шизофрении, их наглядность сразу бросается в глаза. Часто содержанием бреда являются идеи большой собственной значимости или преследования. В действительности один вид бреда встречается редко, чаще это комплекс мыслительных построений, имеющих эмоциональную окраску заговора против больного. Бред его на самом деле выглядит не так наивно, скорее он будет считать себя другом президента, чем самим президентом. Часто бредовая система бывает последовательна и логична.

Рекомендуемые действия:

- постарайтесь вступить в контакт (беседу) с душевнобольным. Расспросите его о переживаниях, слышимых голосах, чувствах.
- не оспаривайте бред, т.к. это может вызвать агрессию и насилие;
- не идите на поводу у больного, т.к. можете оказаться в запутанной ситуации (если Вы согласитесь с тем, например, что через полчаса появится начальник секретной службы и заберет больного с собой, то потом Вам будет трудно объяснить, почему он должен последовать с Вами в больницу;
- необходимо выбрать промежуточный вариант – принять реальность того, что происходит с ним, но дать ему понять, что Вы считаете это лишь его ощущениями. Можно попробовать выставить себя в качестве сторонника больного в той борьбе, которую он по его мнению ведет. Возможный вариант высказывания: «Конечно, Вы очень напуганы, но пока я здесь, Вы в безопасности».

- заранее оповещайте больного о намерении сделать какое-либо движение и избегайте неожиданных действий, т.к. он может неправильно истолковать Ваше поведение и испугаться, что станет причиной агрессии против Вас.
- не поворачивайтесь к больному спиной, необходимо постоянно держать его в поле зрения.

Инструктаж № 6 «Основные правила общения сотрудника органов внутренних дел при работе с гражданами»

Условно можно выделить основные правила общения, которые должен соблюдать сотрудник ОВД при взаимодействии с гражданами. Эти правила помогут эффективно общаться, собирать информацию и налаживать необходимые в профессиональной деятельности сотрудника контакты.

1. Концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении.
2. Уточняйте, правильно ли вы поняли, как общее содержание принимаемой информации, так и ее детали.
3. Сообщайте собеседнику в перефразированной форме смысл принятой информации (например, правильно ли я Вас понял...?)
4. В процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и ее уточнения.
5. Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой собеседником информации, не переходите к новым сообщениям.
6. Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте сочувствие к собеседнику.
7. Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз, кивание головы в знак понимания, открытое положение рук и другие располагающие к конструктивному диалогу приемы.

Инструктаж № 7 «Признаки лжи»

На лживость собеседника может указывать:

- заминки в речи появляются если лжец не продумал линию поведения, тактику ответов на вопросы или имеет место быть сильная боязнь разоблачения (когда человек слышит, как неправдоподобно звучит его ложь, он начинает еще больше бояться быть пойманным, в результате чего возрастает количество пауз и речевых ошибок);
- слишком быстрые ответы на вопросы;
- демонстративное подчеркивание (выделение) с помощью речевых средств - интонацией, паузами и др. каких-либо фрагментов передаваемой информации, маскируя или искажая истинное отношение к ней (относится к группе приемов, сознательно используемых лгушим для дезориентации другого человека и может служить в качестве индикатора лжи при сопоставлении с другими данными);
- настоятельное убеждение в собственной искренности, при котором опрашиваемый чрезмерно подчеркивает свою честность, неизменно настаивая на том, что говорит только правду (в случаях, когда вы никак не выражаете доверия к его словам);
- уклонение от обсуждения определенных тем, вопросов (когда они не затрагивают каких-либо неприятных для человека моментов);
- необоснованно пренебрежительный, вызывающий или враждебный тон, когда вас явно провоцируют на грубость;
- попытки вызвать ваши симпатию, доверие, чувство жалости, когда предшествующие отношения с данным человеком не привели к такому сближению;
- короткие отрицания или равнодушные, уклончивые ответы на прямые вопросы. Простые повторяющиеся ответы или повторения простого отрицания. Уклонения от использования слов «ДА» или «НЕТ».

- появление нерешительности в высказываниях;
- отвлечение собеседника несмолкаемым разговором, либо многочисленными вопросами;
- нежелание отвечать на задаваемые вопросы;
- длительные паузы перед ответами на вопросы; слишком медленные или запутанные ответы на вопросы;
- ответом вопрос на вопрос;
- повторение задаваемых вопросов вслух или просьбы о пояснении вопроса;
- маскировка сути вопроса, лишней, не относящейся к делу, информацией.

Признаки волнения, проявляющегося в голосе и речи при передаче ложной информации:

- проявление дрожи в голосе;
- периодическая прочистка голоса, покашливание;
- обрывы фраз на полуслове в связи с сухостью во рту и потребностью сглатывать и облизывать губы;
- произвольное изменение тембра и интонации;
- изменение темпа речи (в том числе ее замедление из-за необходимости продумывания фраз).
- высказывание жалоб на плохое самочувствие, просьбы об оказании медицинской помощи; помимо действительного ухудшения общего самочувствия это может быть приемом отвлечения внимания, поводом для сворачивания беседы.
- громогласное проявление негодования, возмущения по незначительному поводу;

В ситуации обмана человек испытывает эмоциональный стресс, связанный с боязнью разоблачения. Признаками такого состояния могут быть:

- проявления капелек пота, особенно над верхней губой или на лбу;
- сухость во рту, желание попить воды;

- сухость губ ведет к их периодическому облизыванию;
- тяжелое дыхание;
- шумные выдохи, глубокие вдохи;
- изменение цвета лица (лицо краснеет, бледнеет или покрывается пятнами);
- подергивание мышц лица (века, уголка рта, кончика брови и т.д.), появление лицевого тика;
- рот кривится, напрягаются губы, человек начинает покусывать их;
- тело начинает бить дрожь;
- появляется дрожь в голосе;
- учащается моргание (мигание);
- руки покрываются «гусиной кожей»;
- начинается зевота;
- учащается сердцебиение, что ведет к усилению пульсации крови в сосудах, становится заметнее пульсация крови в сосудах на шее, лбу, висках, в сонной артерии;
- появляется заикание;
- начинается нервный кашель (покашливание);
- происходит частое и (или) сильное сглатывание слюны, при этом кадык движется резко.

Инструктаж № 8 «Снижение уровня стресса в экстремальной ситуации»

Стресс – это физическое и психологическое напряжение, которое проявляется как ответ на внешнее воздействие.

В напряженной (экстремальной) ситуации помогает ослабить стресс:

- медленное и глубокое дыхание, концентрируйтесь на вдохе и выдохе (техника «квадрат»: 4 секунды вдох, 4 – задержка. 4 – выдох, 4 – задержка;
- сосредоточение на телесных ощущениях: почувствуйте опору под ногами, температуру поверхности, крепко сожмите и разожмите кулаки, сконцентрируйтесь на ощущении боли (уколоть палец, закусить губу и т.п.);
- отвлечение, например: помойте руки, посчитайте в обратном порядке,
- контроль над эмоциями: прикажите себе думать над текущей задачей, для этого задайте себе три вопроса: Кто я? Где я нахожусь? Какова моя задача (что я должен сделать), постарайтесь увидеть себя со стороны;
- проговаривание сложившейся ситуации: опишите в слух (если это возможно) ситуацию, в которой Вы оказались, но не давайте ей эмоциональных оценок.

Инструктаж № 8 «Способы выхода из стресса»

Противострессовое дыхание: медленно выполняйте глубокий вдох через нос. На пике вдоха задержите дыхание, после чего сделайте выдох как можно медленнее – это успокаивающее дыхание. Постарайтесь представить себе, что с каждым глубоким вдохом и продолжительным выдохом Вы частично избавляетесь от стрессового напряжения.

Минутная релаксация: расслабьте уголки рта, увлажните губы, расслабьте плечи, сосредоточьтесь на выражении своего лица и положении тела: помните, что они отражают Ваши эмоции, мысли, внутреннее состояние. Расслабление мышц и глубокое дыхание.

Оглянитесь вокруг и внимательно осмотрите окружающую Вас среду, независимо от того, стоите ли Вы на боевом посту или отдыхаете в служебном помещении. Главное обращайтесь внимание на мельчайшие детали, даже если Вы их хорошо знаете. Не торопясь «переберите» все предметы один за другим в определенной последовательности. Постарайтесь полностью сосредоточиться на этом. Сосредоточившись на каждом отдельном предмете, Вы отвлекаетесь от внутреннего напряжения, направляя свое внимание на рациональное восприятие окружающей Вас обстановки.

Физические упражнения: наклониться вперед, свободно свесив руки, плечи и голова расслаблены. Дыхание спокойное. Фиксируйте это положение 1-2 минуты, после чего очень медленно поднимайте голову, так чтобы она не закружилась.

Смена вида деятельности помогает отвлечься от внутреннего напряжения.

Успокаивающая музыка: постарайтесь вслушаться в нее, сконцентрируйтесь на ней. Концентрация на чем-то одном способствует полному расслаблению, вызывает положительные эмоции.

Отвлечение внимания: взять бумагу и карандаш и постараться подсчитать, сколько дней Вы живете на свете (число полных лет помножьте на 365, добавьте по одному дню на каждый високосный год. Прибавьте количество дней прошедших со дня последнего дня рождения).