

Аллахвердиев Ф. А.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА ОХРАННИКОВ

Учебное пособие

Санкт-Петербург

2011

Содержание

Стр

<u>Введение</u>	<u>3</u>
<u>1. Психологические аспекты в частной охранной деятельности ...</u>	<u>4</u>
<u> 1.1. Психологические аспекты наблюдения.....</u>	<u>6</u>
<u> 1.2. Внимание, его характеристики и виды.....</u>	<u>13</u>
<u> 1.3. Визуальная диагностика объектов наблюдения</u>	<u>19</u>
<u> 1.4. Психологические особенности проверки документов</u>	<u>30</u>
<u> 1.5. Поведение частных охранников в экстремальных и конфликтных ситуациях</u>	<u>35</u>
<u>2. Факторы стресса в частной охранной деятельности. Способы преодоления стресса.....</u>	<u>53</u>
<u> 2.1. Пути повышения психологической устойчивости личности частных охранников.....</u>	<u>61</u>
<u> 2.2. Способы избежания нежелательного психологического воздействия: сохранение эмоционального равновесия, физического спокойствия, восстановительный процесс.....</u>	<u>69</u>
<u> 2.3. Основы профессионально-психологического настроения и саморегуляции частных охранников</u>	<u>89</u>
<u>Словарь основных терминов и понятий</u>	<u>98</u>
<u>Литература</u>	<u>101</u>

Введение

Вопросам психологической подготовки работников в различных сферах деятельности посвящено немало трудов, и в психологии существуют даже отдельные психологические направления: медицинская психология, инженерная психология, военная психология, социальная психология, возрастная психология, школьная психология, спортивная психология и другие. А вот работы, посвященные вопросам психологической подготовки работников негосударственных структур правопорядка можно сосчитать по пальцам одной руки, хотя эта деятельность законодательно принята почти 20 лет назад. Но и сегодня, на повестку служебной подготовки охранников вынесены лишь некоторые

вопросы психологического обеспечения этого вида деятельности, без необходимой четкой логической взаимосвязи между собой. Хотя, надо отдать должное, что эти вопросы подготовки охранников вынесены законодательно. Поэтому, можно надеяться, что в недалёком будущем может появиться издание, с большей полнотой освещения и логикой изложения вопросов психологического обеспечения частной охранной деятельности.

В данном учебном пособии рассматриваются психологические аспекты частной охранной деятельности, обозначенные в примерной программе учебной дисциплины «Психологическая подготовка» Требованиям к минимуму содержания программы подготовки частных охранников. В этом пособии автор старался представить теоретические вопросы психологической подготовки охранников в разрезе их практического применения. Как и другие, подобные издания, учебное пособие не может претендовать на исключительную роль при подготовке охранников к сдаче зачетов на профессиональную пригодность. В нем также возможны недочеты и упущения, свойственные каждому автору.

С искренней признательностью автор примет все замечания и предложения, касающиеся изложенного в учебном пособии материала. Их можно присылать в адрес издательства.

1. Психологические аспекты в частной охранной деятельности

Мой дорогой Ватсон, в нашем деле нет, и не может быть мелочей.

Вся наша работа строится на этих мелочах, которые гораздо важнее видимых улики...

Шерлок Холмс

Любая профессиональная деятельность предъявляет к человеку определённые требования, которые касаются разных аспектов этой деятельности, в том числе ее психологических аспектов. Чем больше динамика психологической напряжённости труда, тем выше требования к психологической подготовке работника. Особое значение психологическая подготовка имеет для работников, чья специфика деятельности связана с экстремальными ситуациями (например, силовые структуры, спецподразделения, спасательные службы, негосударственные предприятия безопасности и другие). Без подобной подготовки сложно рассчитывать на то, что человек, оказавшись в опасных для жизни условиях деятельности или на месте произошедшей катастрофы, сможет вести себя адекватно и действовать эффективно. А таких ситуаций в охранной деятельности достаточно много. Но вот как поведут себя охранники, оказавшись в сложной или критической ситуации, и насколько эффективно они могут действовать в ней - об этом можно лишь предполагать до тех пор, пока охранники действительно не окажутся в подобной ситуации и не проявят свои возможности [2]. Только это уже будет свершившимся событием, в котором потом уже ничего нельзя будет изменить. Поэтому, руководствоваться в этих вопросах принципом «война план покажет..» может иметь печальные для всех последствия, а ценой слабой подготовленности охранников могут стать чьи-то жизни.

По данным ассоциации американских психологов, изучавшей поведение американских военнослужащих во время Второй мировой войны, лишь 25% из них могли действовать адекватно и эффективно, в соответствии с обстановкой, а остальные 75% были просто плохо подготовлены. И эта неподготовленность многим из них стоила жизни.

Другим характерным примером являются результаты исследований отечественных психологов, показавшие, что даже у очень хорошо подготовленных людей, таких как спасатели, порой не выдерживают нервы в экстремальных ситуациях. Так, во время проводимых обследований спасателей - участников ликвидации последствий

железнодорожной катастрофы под Уфой летом 1989 года, примерно 20% спасателей признались, что находились и действовали в предобморочном состоянии от вида представшей перед ними ужасающей картины трагедии. Тогда, в момент прохождения двух встречных пассажирских поездов «Новосибирск-Адлер» и «Адлер-Новосибирск» прогремел мощный объёмный взрыв газа, образовавшегося в результате его утечки из трубопровода «Сибирь-Урал-Поволжье», находившегося рядом с железнодорожными путями. Вспыхнул гигантский пожар. Ударной волной с путей было сброшено 11 вагонов, 7 из них полностью оплавилась. Оставшиеся 27 вагонов обгорели снаружи и выгорели внутри. Погибли 575 человек (181 из них - дети), 623 стали инвалидами, получив тяжёлые ожоги и телесные повреждения. И спасателям пришлось действовать несмотря ни на что, потому, что никто кроме них этого уже не сделал бы [20].

Альтернативой ожиданию и неизвестности, как поведут себя охранники в чрезвычайной ситуации, может быть специальная психологическая подготовка к действиям в условиях, требующих от охранников проявления решительности, смелости, самообладания, выдержки, психологической устойчивости и других волевых качеств. Для этого с ними необходимо проводить практические занятия с специально создаваемыми учебными ситуациями, постепенно усложняя условия выполнения поставленных задач [4,5].

Важным обстоятельством в пользу психологической подготовки охранников служит также необходимость вступать в контакт с другими людьми. Порой обстоятельства подобных контактов приводят к конфликтным ситуациям и от умения охранников находить верный способ своего поведения, может зависеть исход этих ситуаций.

Но не стоит думать, что психологическая подготовка нужна только рядовым сотрудникам - охранникам, телохранителям или инкассаторам, а руководители способны и должны справляться со своими психологическими проблемами сами. На то, мол, они и руководители. Напряжённая работа выматывает всех, и руководителей, и исполнителей. И отсутствие должной, грамотной профилактики психологических перенапряжений часто приводит к известному способу расслабления - через «стакан». Исход подобной альтернативы общеизвестен. Поэтому, и руководителям, и рядовым сотрудникам важно знать, как можно приводить своё состояние в норму после высоких эмоциональных напряжений, с тем, чтобы не допустить нервные срывы и психические расстройства.

1.1. Психологические аспекты наблюдения.

В житейском плане принято считать, что понятие «наблюдение» связано только со зрительным восприятием - мы наблюдаем, значит смотрим

Вероятно, такая точка зрения основана на том, что до 80% информации об окружающей действительности мы получаем через зрение и лишь 20% информации мы воспринимаем через другие органы восприятия. При таком раскладе, конечно, в подавляющем большинстве случаев, в наблюдениях используется зрение.

Но в психологии под «наблюдением» понимается активная, организованная форма получения информации за какими-либо объектами, процессами, событиями и явлениями. А получать информацию, как мы понимаем, можно по разным каналам восприятия. Да и ведущая роль зрения, в определённых ситуациях может резко снижаться, вплоть до нулевой. В этих условиях приоритет в восприятии информации мы вынуждены отдавать другим органам чувств.

Представьте, что в условиях ограниченной видимости (на территории склада, где все вокруг заставлено стеллажами, коробками, конструкциями и т. д.), или в темное время суток мы проверяем охраняемый объект. Разве мы можем здесь делать упор на наше

зрение? Нет. Мы перераспределяем роли своих органов чувств, и ведущую роль отдаем органам слуха. А там где темно и шумно - на что мы можем рассчитывать?

Поэтому, изначально нам нужно придти к пониманию общих характеристик нашего восприятия, независимо от того, как мы это делаем, с помощью каких органов чувств. И первым делом определимся с понятием «наблюдение» в контексте нашего восприятия:

Наблюдение может быть определено как активная форма чувственного познания (через ощущения) окружающей действительности при непосредственном воздействии на наши органы чувств, дающая возможность накапливать эмпирические (опытные) данные, образовывать первоначальные представления (образы) об объектах наблюдения или проверять и корректировать исходные предположения (сопоставляя свойства, характеристики объектов), связанные с ними.

В зависимости от анализаторов, задействованных в данном процессе различают следующие виды восприятий: зрение, слух, обоняние, вкус, осязание, кинестезия (ощущения своего тела) [9, 27, 28].

Получаемая при взаимодействии с объектом информация о его свойствах (величине, форме, весе, цвете и др.) преобразуется в образ данного объекта, с которым в дальнейшем оперируют наши внимание, память, мышление, эмоции. Следует помнить, что формируемые нами образы представляют собой субъективные формы объектов, то есть формируемый образ зависит от внутреннего мира каждого конкретного субъекта (человека). Вся внешняя среда воспринимается нами через призму наших потребностей и интересов. А они у каждого человека они не только могут быть разными, но и имеют различное выражение. Поэтому разные люди по-разному воспринимают одно и то же явление или объект, а потому - как нет одинаковых людей, так нет и одинаковых восприятий и, следовательно, нет одинаковых образов.

В то же время, уже сформированные у каждого человеком образы обладают определённой стойкостью и помехоустойчивостью к изменениям внешней среды и внутреннего мироощущения человека. Для примера, нам достаточно просто вспомнить образ человека, которого мы не видели много лет. Несмотря на то, что изменились мы, изменилось всё вокруг, в нашей памяти этот образ остается таким, каким мы видели человека при нашей последней встрече. И подобных примеров стойкости образов каждый может найти у себя достаточно.

Какими ещё особенностями обладает наше восприятие? В психологии выделяются следующие его основные характеристики: константность, предметность, целостность, обобщённость.

Константность – она проявляется как относительная неизменность и независимость образа от физических условий восприятия. Форма, размер, вес, цвет и другие характеристики и свойства объектов воспринимаются нами как постоянные, несмотря на то, что сигналы, поступающие в наши органы чувств от этих объектов, непрерывно меняются. Мы можем несколько менять расстояние, угол зрения, освещённость, вес предмета или наблюдаемого объекта, но воспринимаемый образ останется для нас прежним. Поэтому, мы не всегда подмечаем малейшие изменения в окружающей обстановке.

А для охранников умение отмечать изменения в знакомой обстановке могут иметь важное значение. Этому можно и нужно обучаться. Достаточно вспомнить примеры следопытов, охотников и разведчиков. Там где простой человек не заметит ничего необычного, эта категория людей способна получить важную для себя информацию.

Конечно, константность восприятия для жизнедеятельности человека оправдана и имеет определённое значение. Представим себе ситуацию, когда малейшие изменения условий нашего восприятия объектов меняли бы для нас все их признаки, по которым мы узнаем эти объекты. Наверное, мы перестали бы узнавать знакомые нам образы предметов, были бы просто дезориентированы в окружающей среде, и наше сознание было бы постоянно полностью включено в анализ окружающей обстановки. Смогли бы мы тогда двигаться вперёд в своём развитии, если бы постоянно приходилось заниматься «ориентировкой на местности»?!

Предметность – проявляется в том, что образ объекта предстаёт перед нами как нечто обособленное в пространстве и времени. Например, если мы посмотрим на какой либо объект, можно отметить, что он начинает выделяться на фоне всего остального, приобретая более четкие очертания и формы. Восприятие всего остального при этом несколько приглушается. Воспринимаемая нами реальность начинает, как бы делиться на две части – на чётко воспринимаемую часть (объект), находящуюся на переднем плане и фон, не воспринимающийся чётко и располагающийся на заднем плане.

И охранникам следует понимать, что, ведя наблюдение за каким-либо объектом, не следует рассчитывать на чёткость и полноту восприятия других объектов, находящихся рядом с наблюдаемым. Или проверяя документы, и внимательно рассматривая их содержание, можно подвергнуться внезапному нападению, упустив его начальные признаки [26].

Целостность - в образе любого объекта существует органическая взаимосвязь целого и его составных частей. При этом восприятие целого влияет и на восприятие его частей (но не наоборот). То есть, для нас сформированный образ целого становится относительно независимым от его составных частей. Даже замена или отсутствие отдельных составных частей целого, не повлияют на восприятия его целостности. Например, мы воспринимаем рисунок любого объекта как целостный образ, независимо от того был он нарисован сплошной линией, пунктирами или штрихами. И если будет недоставать отдельных пунктиров или штрихов, мы все равно воспринимаем образ как целостный.

О чем это может нам говорить? В качестве примера приведу курьезные случаи, когда для проверки бдительности охранников на КПП, проверяющие не раз демонстрировали им документы, внешне очень похожие на установленные образцы пропусков, а по содержанию в них могло быть написано всё что угодно, от должности Деда Мороза до сотрудника небесной канцелярии. И многие охранники никак не реагировали на предъявляемый документ и пропускали проверяющих через КПП. Но стоило только изменить цвет предъявляемой «корочки» - реакция охранников была незамедлительной.

Здесь же можно отметить и ещё одну интересную особенность нашего восприятия – при определённом удалении от наблюдателя, примерно одинаковые по форме объекты, стоящие (движущиеся) на близком расстоянии между собой, могут восприниматься как один объект. В этих условиях, например, два человека могут быть приняты за одного.

Обобщённость. Мы классифицируем окружающую нас действительность на определённые классы или группы, представляющие объекты разной величины. Например, образы многоэтажного дома или легкового автомобиля существуют у нас как некие усреднённые образы объектов, присущие группе многоэтажных домов или легковых автомобилей. Эти сформированные нами образы зависят в дальнейшем от личного жизненного опыта, с помощью которого может происходить определённая коррекция.

Другой пример, когда, при необходимости дать описание легковой автомашины, водитель которой совершил правонарушение, пожилой охранник лишь виновато ответил, что это была иномарка. Его усреднённые образы легковых машин делились лишь на 2 класса – «наши» и иномарки. Личного опыта и мотивации к различению моделей машин у него не было.

А многие ли из нас смогут точно отличать представителей народов Кавказа или Азии? Ведь и те, и другие нам кажутся на одно лицо, что китайцы, что корейцы! Скорее всего, и мы им кажемся такими же. Наши образы представителей этих народов обобщены.

Важной особенностью для формирования у нас адекватных образов каких-либо объектов является необходимость специальных движений, в которых задействованы наши анализаторы. Например, зрительно воспринимая предмет, наш глаз совершает определённые движения, планомерно и последовательно «ощупывая» взглядом наиболее значимые его формы. Беря в руки этот предмет, мы также пытаемся на ощупь почувствовать его основные характеристики: форму, вес, плотность, качество поверхности и другое. Подобные движения наших анализаторов, при восприятии объекта, выполняют роль обратной связи, тем самым, давая мозгу возможность создавать у себя адекватный объекту образ. Таким образом, у нас создаются определённые ассоциативные связи между образами и движениями анализаторов, с помощью которых формируются данные образы и связи между созданными образами [17, 28].

Можно говорить о том, что, используя разные анализаторы, мы наполняем образ воспринимаемого объекта соответствующей информацией. В дальнейшем, при сопоставлении любого образа с объектом, наш мозг «узнает» объект с помощью «отпечатков следов», оставленных движениями наших анализаторов. И чем больше у нас ассоциативных связей между образами объекта от разных анализаторов, тем лучше и адекватней мы создаём его для себя и легче можем узнать его при восприятии.

В порядке примера приведу бытовую ситуацию, с которой обычно сталкиваются практически все водители автомобилей. Он связан с созданием образа пути, по которому впоследствии нам придётся двигаться.

Когда мы сидим в роли пассажиров рядом с водителем и едем куда-то по незнакомой дороге, чаще всего, при необходимости в дальнейшем самим проехать туда же по этой дороге, мы обнаруживаем, что плохо помним, как мы ехали. Даже если нас туда возили неоднократно. И дело здесь не только в отсутствии должного внимания к дороге во время поездки. Одного зрительного восприятия порой недостаточно. Совсем по-другому дело обстоит, если мы изначально движемся по этой дороге, сидя за рулём. Пусть даже с подсказками со стороны другого водителя, или следуя на машине, за идущей впереди машиной. Здесь к созданию образа дороги, дополнительно подключается наша кинестетика (сигналы от мышц, суставов и т. д.), устанавливаются дополнительные ассоциативные связи. Да и визуальный образ дороги формируется несколько иначе. В этом случае можно рассчитывать на то, что, двигаясь самостоятельно, мы не заблудимся.

Однажды, будучи в Испании, мне довелось испытать нечто подобное. В распоряжение была предоставлена автомашина для самостоятельных поездок по незнакомому сложному маршруту. С учетом специфики езды за границей и незнанием испанского языка, такой маршрут мог стать для меня проблематичным. Поэтому, при первоначальном знакомстве с маршрутом, попросил дать возможность самому вести машину. Не случилось. И неудивительно, что когда потребовалось ехать одному - заблудился.

В таких ситуациях могут оказаться водители-охранники. Им сложно сразу самостоятельно сориентироваться на незнакомом маршруте. Особенно, если езда осуществляется в условиях ограниченной видимости или в темное время суток. Возможность опираться на отмеченные заблаговременно зрительные ориентиры, в этих условиях становится крайне низкой.

Следует ещё раз отметить, что сформированные различными анализаторами образы какого-либо объекта не подменяют друг друга, а лишь дополняют его путём установления ассоциативных связей между собой. Когда образ объекта формируется при участии одного анализатора, а узнавать объект мы пытаемся с помощью другого анализатора, с которым у первого анализатора не были созданы ассоциативные связи – вряд ли мы узнаем объект. В психологии известно много подобных случаев. Если слепые от рождения дети, в результате медицинского вмешательства впоследствии прозревали, - зрительно они не могли узнавать, знакомые им на ощупь предметы. В их мозге были другие следовые отпечатки от образов предметов. И детям вновь приходилось формировать у себя зрительные образы уже знакомых объектов [9].

В то же время, у людей, потерявших возможность восприятия объектов с помощью какого либо анализатора (например, утрата зрения или слуха) уже сформированные образы, имеющие ассоциативные связи с другими анализаторами сохраняются. Более того, человек, потерявший зрение, не только помнит образы знакомых ему предметов, но и может представлять, как может выглядеть тот или объект, на основе сохранившихся у него ассоциативных связей с другими анализаторами.

Надо понимать, что наблюдение, как процесс принятия информации из окружающего мира состоит не только из его восприятия, но и осознания принятой информации. Мы ведь нередко сталкиваемся с ситуациями, когда смотрим и не видим, слушаем и не слышим, ощущаем и не чувствуем и т. д. Ярким примером являются курьёзные случаи, когда человек может спать с открытыми глазами, стоя на посту.

Воспринимая, человек не только смотрит, но и видит, а иногда рассматривает и всматривается, не только слушает, но и слышит, и прислушивается. Человек сам задает себе установку, которая обеспечивает ему адекватное восприятие предмета. И здесь мы должны перейти к рассмотрению такого психического процесса, как внимание, имеющего важное значение для охранной деятельности.

1.2. Внимание, его характеристики и виды.

Внимание может быть определено как сосредоточенная деятельность субъекта (человека) на каком либо реальном или идеальном (воображаемом) объекте (явлении, процессе и т. д.), и проявляться в его восприятии, в размышлении о нём, в согласовании каких-либо действий с ним и т. д. Ограничение одновременного восприятия нескольких сигналов из внешней или внутренней среды и выделение значимых сигналов – основная задача внимания [9, 27, 28]

Все мы обладаем разной выраженностью внимания. В быту, оценивая готовность человека к работе, где требуется внимание, мы, иногда говорим: «он очень внимательный, ему можно доверить это дело. Или, он какой-то невнимательный, может всё запороть».

Известно, что есть немало профессий требующих от человека повышенного внимания в процессе трудовой деятельности. С одной стороны, требования к повышенному вниманию являются одним из факторов, определяющих профессиональную готовность

человека к такой работе. С другой стороны, характер и содержание подобной работы способствуют сохранению и развитию внимания.

Как и любому психический процесс, наше внимание имеет определённые характеристики: концентрацию, устойчивость, распределение, переключаемость и предметность.

Концентрация внимания определяется единством двух составляющих:

ограничением поля восприятия и повышением интенсивности восприятия.

Для того, чтобы улучшить чувствительность и качество своего восприятия человек, ограничивает осознаваемость всего массива поступающей ему информации, сосредотачиваясь избирательно на наиболее для себя значимых сигналах. В то же время, процесс восприятие остальных сигналов продолжается неосознанно. По этому поводу, известно немало случаев, когда в изменённых состояниях сознания (под гипнозом), человек вспоминал информацию, воспринятую им без участия своего внимания, неосознанно.

Под устойчивостью понимается временная длительность внимания и оно, как правило, не превышает нескольких минут. Но наблюдение за объектом нередко требует гораздо большего времени и как здесь быть? Повысить устойчивость внимания к объекту можно, если активизировать свой интерес к нему, тем самым активизировать сам процесс восприятия. Например, не просто воспринимать объект зрительно, а пытаться определить характеристики - изучать какой он формы, величины, цвета, соотношение его различных частей и т. д.

Распределение (объём) внимания проявляется в способности человека одновременно удерживать в поле восприятия определённое число объектов с непрерывным переключением внимания с одного объекта на другой.

Переключаемость внимания определяется скоростью перевода внимания с одного объекта или вида деятельности на другой. Здесь перевод внимания проводится с помощью волевого усилия, и чем быстрее человек «отключается» от прежнего и включается в «другое», тем лучшей переключаемостью внимания он обладает. Надо отдать должное в этом вопросе женщинам. Они генетически обладают лучшей переключаемостью, чем мужчины и способны выполнять одновременно несколько дел, без большого напряжения. В бытовых сценах можно нередко слышать прозаических вопрос мужчин, обращённый к женам: - «Как ты можешь одновременно говорить по телефону, готовить обед, контролировать выполнение ребёнком уроков и комментировать, что я делаю?» [24].

Предметность внимания напрямую связана с предметностью нашего восприятия, о чём мы говорили в начале. Она проявляется у нас как выделение значимых для нас сигналов из общей картины и игнорирование других сигналов (помех) для лучшего восприятия. Например, мы способны среди окружающего шума вести разговор и воспринимать адекватно информацию. Остальные звуки для нас приглушаются и воспринимаются как фон.

В психологии различают 3 вида внимания: непроизвольное, произвольное и постпроизвольное [17, 27]. Для темы нашей работы, непроизвольное и постпроизвольное внимание не имеют существенного значения, и мы лишь обозначим кратко их суть.

Непроизвольное внимание является наиболее простым видом. Оно имеет пассивный характер, так как навязывается нам внешними к нашим целям деятельности, событиями.

Физиологическим проявлением непроизвольного внимания является ориентировочная реакция на какой-либо раздражитель, например громкий звук, яркую вспышку, резкий запах и т. д.

Постпроизвольное внимание также связано с интенсивностью на нас каких-либо раздражителей, особенно если они связаны с эмоциональными переживаниями. Мы можем периодически невольно мысленно возвращаться в прошедшие события, прокручивая их раз за разом.

Для охранной деятельности важное значение имеет произвольное внимание. Оно возникает, когда мы путём волевых усилий осуществляем выбор содержания, порядок обследования и контроля объекта. Необходимо помнить, что устойчивость произвольного внимания связана его активацией. И чем однообразнее деятельность, тем меньше новых аспектов может выявить в ней человек, тем больше волевых усилий ему необходимо для сохранения бдительности.

Монотонность, однообразие выполняемых действий или получаемой информации снижают наше внимание, приводят к ощущению скуки, апатии, вызывают сонливость, вплоть до полудрёмы. Возникает ощущение медленно текущего времени. Теряется бдительность и возможность быстро и адекватно реагировать на сигналы внезапной перемены обстановки. В этих условиях, нам для поддержания должного уровня внимания приходится прилагать всё больше волевых усилий, что в свою очередь усугубляет и ускоряет наше утомление. Это сказывается и на общей работоспособности.

Особенно трудно сохранять бдительность, находясь под воздействием ритмичных сигналов, неважно каких - звуковых или зрительных. Не зря ритм используется при введении в состояние медитации. Вначале он привлекает наше внимание, а затем отключает от внешней среды. Вспомним, как хорошо нам спится под стук колес поезда.

Необходимо также отметить, что как отсутствие достаточных зрительных или звуковых раздражителей, так и непрерывное гудение и мелькание раздражителей также способствуют снижению внимания и появлению сонливости. Например, если в помещении, откуда охранник ведёт видеонаблюдение тихо, и кроме стоящих на столе мониторов, глазу не за что зацепиться - будьте уверены, охранник недолго сможет сохранить должный контроль обстановки по мониторам. Также довольно быстро охранник может впасть в спячку, находясь в кабине рядом с водителем, при сопровождении грузов.

Как же можно поддерживать внимание и работоспособность охранников?

1. Предусмотреть для охранников разнообразную деятельность. Это позволит охранникам уйти от монотонности и однообразия в действиях, сохранять внимание и интерес работе на более длительный период и т. д. Так, на крупном предприятии, где мне довелось работать, одни и те же охранники (4-6 человек), в течение смены занимались разными вопросами: контролем внутриобъектового режима на территории и в цехах, сопровождением материальных ценностей по территории, усилением контроля доступа на КПП, выездом по сигналу «тревога» на охраняемые объекты, решением текущих оперативных вопросов и другое. При такой динамике работы, скучать охранникам было некогда.

2. Там же, где такая возможность смены видов работ ограничена, можно периодически менять содержание работы охранников. Например, на КПП можно попеременно осуществлять сначала контроль доступа людей, затем - автомашин, далее вести видеонаблюдение и т. д.

3. Лучше, если в помещениях, в которых охранник работает длительное время, есть предметы, на которые охранник может переключать своё внимание, в том числе переключаться с одного типа восприятия на другой (со зрительного на слуховое или кинестетическое). На стенах помещения могут быть картины или плакаты, в помещении стоять горшки с цветами, играть негромкая музыка и другое. И сами стены нежелательно окрашивать одним цветом.

Интересным примером могут явиться прозрачные стены из стекла зданий некоторых фирм, в том числе и полиции. С одной стороны, видно как там работают сотрудники, с другой – у них есть прекрасная возможность переключать своё внимание на окружающую обстановку, сохраняя при этом должный уровень внимания и работоспособности.

Можно заметить, что, те, кому приходится бороться с сонливостью во время работы (диспетчеры, летчики, водители-дальнобойщики, охранники и другие) давно используют простые житейские приёмы: что-то грызут (сухарики, чипсы), пьют тонизирующие напитки (кофе, крепкий чай), слушают негромкую музыку, поют или говорят о чём-то сами с собой, и так далее. Конечно, забавно будет обнаружить на посту поющего или говорящего с самим собой охранника. Ведь одна из главных его задач – «контролировать всё, оставаясь незамеченным». Тем более, что подобное поведение человека в быту обычно связано у нас с определённым медицинским диагнозом. Но нужно помнить, что лишь содержательность задания, его новизна, возможность творческого подхода к выполнению, ответственное и заинтересованное отношение к результату деятельности активизирует восприятие и поддерживает устойчивость внимания охранников.

И, наконец, необходимо отметить ситуации, когда наше восприятие испытывает ограничения, связанные с условиями ограниченной видимости или повышенного шума. Например, когда мы со света входим в темноту – нам практически ничего не видно, пока наши глаза не адаптируются к темноте. Механизм адаптации - в темноте у нас возрастает концентрация родопсина (светочувствительного белка), который участвует в проведении нервных импульсов от рецепторов сетчатки глаза к нервным клеткам мозга. При этом, чувствительность сетчатки глаз может возрастать более чем в 200000 раз (уже после одного часа пребывания в темноте). Однако, нам достаточно нескольких минут, чтобы приобрести способность различать очертания крупных объектов. Увеличение чувствительности глаза может продолжаться до 24 часов пребывания в темноте, но основная её величина достигается уже в пределах полутора часов пребывания в темноте [23, 26].

Аналогично, мы также слепнем при переходе из темноты на свет. Свет вначале ослепляет нас, и мы с трудом различаем окружающее. Под действием фотонов света, уровень родопсина в глазу начинает резко падать, снижается чувствительность сетчатки и происходит световая адаптация.

Подобным образом, мы вынуждены адаптировать своё восприятие и органами слуха. Например, после сильного шума, у нас восприятие слабых звуков оказывается сниженным. И для того, чтобы повысить чувствительность к слабым звукам, желательно 1-2 минуты провести в тишине, прислушиваясь к звукам. Задержка дыхания также облегчает нам прислушивание. Слабые звуковые сигналы лучше воспринимаются, если мы поворачиваем голову в сторону звука, настраиваясь на его восприятие. Лучше и точнее для нас воспринимаются звуки справа и слева, хуже - спереди и сзади. При этом, следует помнить, что из эффекта отражения звуковой волны от препятствий, попытка определить местонахождение источника звука может быть не простой. Поэтому, необходимо поворачивая голову, пытаться определить истинное направление источника звука [26].

1.3. Визуальная диагностика объектов наблюдения.

Немало авторов различных публикаций, в том числе и в охранной сфере, приводят в пример физиогномику, как способ визуальной диагностики человека, для определения его психологических особенностей по признакам внешности. Действительно, связь внешности человека с его индивидуальными психологическими характеристиками была обнаружена и изучалась ещё в глубокой древности. Уже тогда люди пытались по внешности определять склонности человека, его психологические особенности и даже жизненный путь. Это нашло своё отражение в таком учении как физиогномика. В китайских летописях III века до н. э. физиогномика упоминается как специальная отрасль медицины. И Гиппократ, а позже и Аристотель живо интересовались физиогномикой.

С большим или меньшим доверием к себе, физиогномика как учение прошла через века, и сегодня не потеряла свою привлекательность. К ней можно относиться по-разному, но важно понимать, что для использования физиогномики необходимы доскональные, глубинные знания предмета и огромный практический опыт. В противном случае, мы будем постоянно находиться в плену собственных заблуждений. Слишком много разных признаков, соотношений пропорций и других деталей, необходимо учитывать при анализе получаемой информации. Это крайне сложно даже специалистам. Поэтому предлагать охранникам использовать физиогномику для визуальной диагностики является опрометчивым шагом [22].

Гораздо целесообразнее, предложить охранникам относительно простые признаки поведения человека, по которым они могут судить о его внутреннем состоянии и прогнозировать его последующие действия. Эта простота объясняется тем, что, во-первых, все мы примерно одинаково реагируем на определённые ситуации. Мимические способы выражения удивления, радости, интереса, страха и гнева выработались у человека в процессе его эволюции. И зная, как сами реагируем на ситуацию - мы уже подсознательно можем «считывать» информацию о состоянии, в котором находится другой человек. Например, в состоянии гнева, наше лицо краснеет (багровеет), учащается дыхание, расширяются ноздри и так далее. Поэтому, наблюдая подобные проявления у другого человека, – мы можем сделать предположение об его внутреннем состоянии в данный момент. И всем нам нужно приучать себя обращать внимание, прежде всего на несущественные, малозаметные детали в поведении людей и задавать себе мысленно вопрос: «Что это значит и что за этим скрывается?». Со временем наше восприятие натренируется, и сам подход обращать на малозаметные вещи для нас станет привычным и естественным.

Во-вторых, предлагаемых признаков не должно быть много, ибо получить и возможность использовать информацию охранник должен по принципу «здесь и сейчас». И потому излишне будет приводить здесь информацию, по принципу «всё, что известно» и не имеющего прямого отношения к текущей работе охранника. В условиях скоротечности контакта с человеком, охраннику нужно суметь быстро определить его состояние и степень взаимодействия с ним. Это будет способствовать выбору более адекватных действий охранника по отношению к человеку.

Но при этом, следует неукоснительно соблюдать важное правило – *нельзя руководствоваться отдельно взятым признаком или действием человека, выхваченным из контекста общей ситуации.* Попытку определить состояние человека или суть его действий по каким-либо признакам без учёта общего контекста ситуации, можно сравнить с попыткой понять смысл иностранной фразы, узнав в ней лишь одно

слово. То же покраснение лица может быть следствием гнева, сильного смущения или болезненного состояния человека [8].

В этой связи, мы все должны помнить, что каждое наше переживание и состояние сопровождаются целым рядом характерных признаков, и мы можем только сами, искусственно «выдернуть» какой-либо характерный признак, не обращая внимания на остальные. Это и может создать предпосылки для неверного истолкования принятой нами информации.

Вот почему в психологии не принято давать оценку личностным характеристикам человека на основе обследования его с помощью одного-двух тестов. Обычно используются несколько, взаимодополняющих тестов, и личность изучается с разных сторон.

Давно установлено, что при контакте с человеком, мы лишь 7% информации воспринимаем из его слов, 38% из их окраски (интонаций) и 55% - из сопровождающих слова «телодвижений» (позы тела, мимики лица, жестов). И здесь мы рассмотрим эти признаки, которые внешне проявляются у человека в его походке, позах тела, его жестах, мимике и окраске лица, речи. Каждый из этих признаков сам по себе уже несёт определённую информацию, но достоверная картинка о состоянии человека может сложиться лишь на основе анализа совокупности признаков, взаимодополняющих друг друга [19, 30] .

Походка. Когда мы видим идущего человека, мы можем сделать некоторые предварительные заключения о его внутреннем состоянии по его походке. Скорость, с которой движется человек, его осанка, размахистость движений – всё это позволяет нам оценить его внутренний настрой и готовность к активным действиям. Здесь будут приведены лишь те типы походки, которые имеют значимость для их диагностики охранниками.

Равномерная походка со средним темпом движения свидетельствует о состоянии уверенности и уравновешенности человека. Движения человека свободные, несколько расслабленные. Такую походку мы часто наблюдаем у гуляющего, без определённых целей, человека.

Ритмичная походка с темпом движения выше среднего напоминает армейскую маршировку, при которой движения ног и рук человека согласованы и контролируются сознанием. Она также свидетельствует о состоянии уверенности человека, волевом настрое, стремлении к цели.

Скованная походка. При такой походке темп движений человека невысокий, шаги укороченные («ноги не хотят идти»), человек может останавливаться, осматриваться. Свидетельствует о беспокойстве и нервозности человека

Крадущаяся походка не оставляет сомнений у наблюдающего о внутреннем состоянии человека. При такой походке движения человека сдерживаемые, неритмичные, он передвигается, слегка пригнувшись (из желания уменьшить возможность своего опознания), иногда боком. Приостанавливается, чтобы осмотреться или прислушаться.

Позы тела. Как правило, люди стараются контролировать выражение своего лица, но поза тела человека может раскрыть истинное состояние или намерения человека. Можно говорить о характерных положениях тела, соответствующих определённым состояниям человека.

Различают позы тела, характеризующие «открытость» и «закрытость» человека для контакта, позы готовности к действиям и позы отдыха, и т. д.

Поза тела «лицом к лицу» – наилучшая возможность для контакта. Чем больше человек отклоняется от этого положения, тем меньше он расположен к контакту. Повернуться спиной к собеседнику – яркая демонстрация нежелания продолжения контакта.

Наклон верхней части туловища вперед к собеседнику является свидетельством о сближении, интересе, либо о нападении или запланированной активности. Отведение верхней часть туловища назад может свидетельствовать об отдалении, отсутствии интереса, или отсутствии какой - бы то ни было активности в отношении своего партнера.

Плечи используются человеком главным образом для выделения и уточнения прочих сигналов. Если человек немного сутулится, мнётся на месте и поводит плечами – это свидетельствует о состоянии его неуверенности. Расправленные плечи свидетельствуют об обратном.

Своей позой в положении сидя человек также сигнализирует о своём состоянии.

Посадка на кончике стула, при которой одна нога стоит на полной стопе, другая позади неё на носке (готовность вскочить) свидетельствует о неуверенности и беспокойстве, либо о недоверии и готовности к агрессии.

Посадка с сомкнутыми ногами и стопами демонстрирует, что человек испытывает недостаток уверенности в себе, подобное происходит с человеком, если он прячет ноги под стул

Скрещивание ног (иногда в сочетании со скрещенными руками) - выражает неприятие, скепсис, либо принимается для удобства при отдыхе.

Частая перемена поз, ерзание на стуле демонстрирует нам внутреннее беспокойство и напряженность человека.

Ноги. Ноги являются опорой тела и от того, как человек «подпирает» своё тело, можно делать выводы о его внутреннем состоянии. Чем меньше эта опора (например, человек переминается с ноги на ногу), тем выше неуверенность и беспокойство человека.

Стойка ноги врозь, стопы на ширине плеч, с равномерной опорой на обе ноги свидетельствует об уравновешенности и уверенности в себе человека

Стойка ноги врозь, стопы расставлены широко - демонстрация желаний иметь большее пространство, указывает на потребность в самоутверждении, завышенную самооценку.

Выставленная вперед нога также указывает на захват пространства, перенос на неё веса тела означает интерес, сближение в контакте, при переносе веса тела на ногу сзади – отдаление, защита.

Руки. Опущенные расслабленно вдоль тела руки, с раскрытыми ладонями – открытость к контакту; если руки напряжены, с пальцами сжатыми в кулаки – неприятие, агрессия; руки, скрещенные на груди с раскрытыми ладонями – недоверие, скепсис или для удобства; скрещенные на груди руки с пальцами сжатыми в кулак – закрытость, напряжение, защита.

Руки за спиной – открытость, отсутствие страха за сохранность своих жизненно важных органов, демонстрация превосходства.

Руки в карманах – демонстрация некоего пренебрежения, определённой скрытности, согревание ладоней в холодную погоду. Возможное извлечение из карманов какого-либо предмета.

Руки внизу перед собой, одна рука свободно удерживает другую – сдержанность, уверенность в себе, самоконтроль. Если одна рука крепко сжимает (потирает, пощипывает) другую - человек взволнован и пытается себя успокоить. Возможны агрессивные проявления.

Дрожь в руках – следствие сильных эмоций, страха, нервного возбуждения или беспокойства, от усталости. Дрожь также возможна после большого количества выпитого чая, кофе или алкоголя, т. е. во всех случаях, когда в организме вырабатывается большое количество гормона адреналина.

Голова. Голове, как носителю важнейших органов восприятия человека, особое значение отводится и в «языке» тела. Положения головы проявляется, например, в том, что при наличии интереса, для улучшенного восприятия голова выдвигается вперед, в целях обороны она отводится назад, при уклонении от чего-то – в сторону, а при сближении и доверии к человеку – склоняется вперед.

Мы знаем, что наилучший контакт между людьми происходит при положении головы «глаза в глаза». Поэтому, чем больше человек отворачивает голову в сторону от прямого контакта, тем больше у него неприятие контакта с собеседником. Отвернуться от собеседника означает нежелание продолжения контакта с ним.

Поднятая кверху голова («задрал нос») - демонстрация превосходства; голова, расположенная прямо – демонстрация уверенности; голова, опущенная вниз – смущение, выжидание, агрессия.

Лицо. Мимика лица является хорошим источником информации о состоянии человека, когда он забывает о его контроле. По выражению лица, можно сразу сделать предположение об эмоциях и мыслях, переживаемых человеком.

Покраснение лица связано с состоянием гнева или стыда (смущения), побледнение лица свидетельствует о состоянии страха, а также гнева. Принято считать, что если человек при гнев краснеет, то он быстро отходит, успокаивается. А вот человек, который при гнев бледнеет, помнить обиду будет долго.

Испарина (пот) на лице сопровождает гнев, напряжение, нервозность, смущение, растерянность, страх, ложь и физическую нагрузку. Испарина может также предварять потерю сознания (обморок) у человека.

Взгляд. Люди при общении обычно смотрят друг на друга от 30 до 60% времени. Увеличение длительности контакта глазами между людьми выше 60% может свидетельствовать, либо об интересе к человеку, либо о злобе и агрессии к нему. Уменьшение собеседниками контакта глазами менее 30% может свидетельствовать о скрытности или попытке обмана. Многие из нас считают, что люди, которые не смотрят нам в глаза, что-то пытаются скрыть.

Бывает и наоборот, человек может усиленно стараться не отрывать взгляд от собеседника, когда лжет, потому что его глаза могут попросту начать «бегать». Поэтому человек может «глазеть» на собеседника, чтобы его бегающий взгляд не выдал его намерения. Учащенное моргание глаз также свидетельствует о лжи, либо возбуждении.

Перевод взгляда с собеседника на окружающую обстановку означает потерю интереса к разговору. Необходимо прекращать свой монолог и дать возможность высказаться

своему собеседнику. Взгляд то отводится, то возвращается обратно – недоверие, отсутствия согласия. Опускание взгляда и отвод глаз – обман, стыд; «отсутствующий взгляд» - сосредоточенное размышление

Глаза. Глаза являются лучшим отражением наших переживаний. Всех нас выдают какие-либо изменения в обычном выражении наших глаз. Мы инстинктивно можем определить, какие глаза смотрят на нас: мягкие, жесткие, колющие, невыразительные, искрящиеся, пылающие, холодные, отсутствующие, влюбленные и т. д. Поэтому ношение тёмных очков для некоторых людей, является своеобразной защитой от стороннего интереса.

Наши глаза напрямую связаны с деятельностью мозга, и по их движению можно понять, на что в данный момент направлено внимание человека. Этим занимается нейролингвистика (НЛП) – одно из перспективных направлений психологии [1, 10].

Условно выделяя движения глаз от центра, мы можем выделить следующие направления: вверх, вправо-кверху, вправо, вправо-книзу, вниз, влево-книзу, влево, влево-кверху. Каждому из этих положений глаз соответствует своя направленность внимания. Знать об этом – интересно, применять – сложно, но можно. Для этого достаточно действовать по принципу – «все, что не враньё – правда». Поэтому достаточно будет иметь представление о двух положениях глаз/

Когда мы беседуем с человеком, и он делает паузу, чтобы подумать над ответом, можно обратить внимание на то, в каком направлении двигаются его глаза. Человек, который посмотрит влево, обращается к области мозга, которая отвечает за память. Он пытается вспомнить какие-то факты перед тем, как пересказать их вам. Если же человек посмотрит вправо, то он обращается к участку мозга, который отвечает за творческий процесс. То есть он соврет, и придумал историю, чтобы рассказать нам. Движения глаз от центра в стороны связаны со слуховым анализатором, движения глаз в стороны-кверху связаны со зрительным анализатором. Например, человек говорит: «Я слышал...», «Мне сказали...» и т. д., и глаза его при этом «ушли» вправо – скорее он лжет, чем говорит правду. Или когда человек говорит «Я видел..», «Картина была такая...» и т. д., и глаза его «пошли» вправо-кверху –опять-таки он скорее лжет, чем говорит правду. Исключением являются «левополушарные» люди. У них всё с точностью наоборот. Но такие люди нам встречаются крайне редко, поэтому и ошибиться здесь мы можем крайне редко.

Расширение зрачков глаз связано с удовольствием, интересом, и согласием. Когда мы испытываем интерес к человеку или к предмету разговора с ним, наши зрачки расширяются. Такая же реакция глаз может сопровождать сильную боль, испытываемую человеком, а также следствием употребления некоторых лекарств или легких наркотиков (кокаин, марихуана, опиум и т. д.).

Сужение зрачков глаз свидетельствует о неприятии, несогласии, неудовольствии, раздражении и злобе. Подобная реакция может также быть вызвана употреблением тяжелых наркотиков (морфий, героин, ЛСД и др.) Когда нам скучно, зрачки у нас также становятся меньше.

Когда внимание человека обращено внутрь, взор человека отклоняется от видимых предметов и происходит некоторое расхождение зрительных осей, такая же реакция у человека возникает при сильном утомлении. А вот рассогласованное движение зрачков – признак опьянения, и чем сильнее опьянение – тем больше выражено рассогласование.

Брови. Брови сопутствуют выражению глаз, но не так динамичны в своих изменениях, как глаза. Поэтому, значение их положений будет приведено кратко. Сдвинутые к переносице брови означают напряжение, сосредоточение, а могут быть признаком недовольства,

Брови, вскинутые кверху с распахнутыми глазами и приоткрытым ртом, свидетельствуют об изумлении.

Рот. Рот – самая подвижная часть лица и также в значительной степени определяет выражение лица. Он – центр любой улыбки и всякой боли. Если рот искажается во время разговора или смеха и чередование движений дисгармонично, то это выражает негативные стремления даже в том случае, если все остальные сигналы носят положительный характер и лицо кажется дружелюбным.

Рот приоткрыт и губы расслаблены – интерес к происходящему. Плотно сжатые губы, закусывание губ являются следствием напряженности человека, нервозности.

Психологи различают около 20 оттенков улыбки, нам для работы будет достаточно различать значение трёх оттенков улыбки.

Улыбка с постоянно расширенными глазами, без моргания свидетельствует об угрозе, «кривая улыбка» сопровождает контролируемую нервозность, улыбка при поднятых бровях – готовность подчиниться [8].

Речь. Речь (как и письменное изложение) несёт в себе информацию сразу о нескольких характеристиках человека. Об уровне образования и культуре человека можно судить по сложности (какие используются слова) и правильности (как строится фраза) используемого им языка, о нравственности и уме – по содержанию речи, об эмоциональности и настроении – по богатству и характеру интонаций.

Взволнованность и неуверенность человека проявляется в речи лишними словами («..так сказать..», «..как говорится..»), звуками («э..», «хм..», «ну..») и неоправданными паузами.

Тревога и нервное напряжение сказываются на изменении тембра голоса, проявляются неожиданными спазмами голоса, нервным, не соответствующим ситуации, смешком.

Напряжённость, взволнованность или обман могут быть причиной заикания, искажения и повторения слов, обрывания фраз на полуслове

Лживость, неуверенность в себе, обеспокоенность проявляется в постоянном покашливании.

Быстрая речь свидетельствует о взволнованности человека, его страстном желании кого-то убедить или уговорить

Медленная речь является проявлением угнетённого состояния, горя, усталости или высокомерия

Жесты. Как и мимика, жесты человека – это точные индикаторы его внутреннего душевного состояния, мыслей, эмоций и желаний. Наши жесты могут выражаться в движениях головой, руками, ногами.

Так, суетливость в движениях рук свидетельствует о настороженности, беспокойстве, неуверенности, смущении.

Потирание, поглаживание или почёсывание любой части головы свидетельствует о смущении, неуверенности или озабоченности человека

Оттягивание от шеи воротничка или галстука проявляется у человека при гневе (нехватка воздуха) или при беспокойстве, что его обман раскрыт.

Прикосновение к носу или легкое почёсывание его означают неуверенность, возможную ложь.

Вообще, жесты, связанные с прикосновением к лицу, связаны, как правило, с неуверенностью, сомнениями, преувеличением фактов или откровенным враньём.

Если во время своей речи человек прикрывает рукой рот (подсознательно пытается сдерживать свои слова), с большой достоверностью можно предполагать, что он лжет. Подобное прикрытие рта возможно лишь ещё в двух случаях – стеснение состояния своей полости рта или предотвращение возможности считывания информации по губам сторонними лицами.

Легкие прикосновения к носу являются модификацией жеста с прикрытием рта рукой, и сигнализируют нам о недостоверности информации. Такое же значение имеют потирание века или уха.

Демонстрация открытых ладоней навстречу - показатель отсутствия скрытности; сжатие кулаков – внутреннее напряжение с возможностью агрессии; обгрызание ногтей – внутреннее беспокойство.

1.4. Психологические особенности проверки документов.

Специфика работы охранников на КПП и контроль внутриобъектового режима связана с проверкой у людей документов, дающих им право на проход, внос (ввоз), вынос (вывоз) материальных ценностей, а также на право нахождения на охраняемой территории, в том числе с транспортными средствами. Это требует от охранников не только знания установленных образцов документов, но и возможных приёмов подделывания документов, способов хищения материальных ценностей и других противоправных действий злоумышленников.

Проверяя документы, охранники обращают внимание на общее содержание документа – в пропусках, на наличие и соответствие фотографии проверяемому человеку, на соответствие марки и госномера транспортному средству, на срок действия документа и наличия необходимых реквизитов; в товарно-транспортных накладных – на характер и количество груза, соответствие печатей, штампов, подписей должностных лиц. При возникновении каких-либо сомнений, в соответствии с действующими правилами, документы могут изыматься до выяснения всех обстоятельств.

Необходимо отметить ситуации, когда в начале и в конце рабочего дня, на крупных предприятиях через КПП идёт многочисленный поток людей, и сотрудники охраны не успевают детально рассмотреть предъявляемый документ. Различные меры, предпринимаемые ими для ограничения прохода, и привлечение дополнительных сотрудников являются слабым подспорьем в этой работе. В подобных ситуациях они успевают лишь контролировать наличие пропуска (или документа, его заменяющего), обращая внимание на соответствие его по форме и цвету установленным образцам. Реакцию охранников вызывают лишь отсутствие документа или его явное несоответствие установленным образцам. Реальную помощь в подобных случаях могут оказать технические средства контроля доступа – турникеты с магнитными картами, и задача охраны сведётся лишь к контролю за выполнением порядка доступа.

В настоящее время злоумышленники крайне редко прибегают к ручной, поддающейся быстрому определению, подделке документов. При наличии качественной оргтехники подделка различных документов не составляет большого труда. И крупные хищения с предприятий нередко проводятся с использованием документов, не вызывающих у охранников сомнений. Это вопрос цены.

Поэтому, здесь мы рассмотрим приемы, которые используются злоумышленниками при ручной подделке документов. Наиболее распространёнными приемами являются:

подчистка, травление, смывание текста, исправление и дописка записей, замена фотокарточек и отдельных частей документа. Свидетельствовать о подделке могут:

- Различие почерка лица, подписавшего документ;
- наличие грамматических ошибок;
- замена в тексте букв одного шрифта на буквы другого шрифта;
- нестандартность шрифта, его несоответствие принятым образцам;
- неравномерность интервалов между буквами в словах, между словами, между строками;
- неровность линии записи в строке и др.;

О переклейке фотокарточке в документе свидетельствуют:

- отсутствие на фотокарточке части оттиска печати или его подделка (следы обрисовки);
- несовпадение контуров рамки и текста оттиска или штампа на фотографии и бланке документа;
- различие по цвету и оттенку красителя, чернил;
- наличие расплывов красителя, чернил и др.;

О частичной замене фотокарточки свидетельствуют:

- наличие следов клея на фотокарточке;
- несовпадение контуров изображения на линии разреза;
- повреждение поверхностного слоя бланка по контуру разреза фотокарточки и др.

О признаках подделки печатей и штампов могут свидетельствовать:

- слабо окрашенный оттиск;
- нечёткие границы штрихов;
- следы обрисовки и др.

Меры личной безопасности охранников при проверке документов.

В ходе патрулирования охраняемого объекта, при встрече с неизвестными лицами, охранники должны проверить у них документы, дающие основания им находится на территории охраняемого объекта. У злоумышленников такая встреча вызывает лишь желания скрыться. Но не всегда им это удается сделать своевременно, если встреча с охранниками для них оказалась внезапной. И здесь охранники могут использовать свои знания признаков поведения человека, чтобы понять намерения проверяемых лиц.

Но, так или иначе, при любой проверке документов охранники должны быть бдительными и осмотрительными, соблюдать меры личной безопасности и учитывать следующие рекомендации [2, 3, 26]

- при проверке документов у лиц, вызывающих сомнение, охранникам нужно предполагать, что перед вами возможно нарушитель, намерения которого неизвестны, и он может быть вооружен;

- при внешне безобидном поводе обращения охранника к неизвестному лицу, необходимо быть готовым к применению силы с его стороны или к тому, что могут вмешаться лица, внешне не причастные к правонарушению;

- даже с нарушителем следует приступать к разговору вежливо, но уверенно и настойчиво, не позволять втягивать себя в длительную дискуссию, следить за реакцией на свои действия присутствующих при этом граждан, не позволять им отвлекать вас от дела;

- не вступать в пререкания, не читать мораль и не доказывать свою правоту лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения. Не применять грубых выражений и прямых угроз;

- целесообразно избрать такую позицию, чтобы свет (солнечный или от ламп освещения) падал в глаза проверяемому. В темное время желательно, чтобы проверяемый находился на свету, а охранник в тени;

- сохранять при общении с проверяемым безопасную дистанцию. Выбирать такую позицию, чтобы исключить внезапное нападение и своевременно применить оружие, спецсредства. Рекомендуется стоять вполоборота, справа от проверяемого, на расстоянии одного-двух шагов от него - тем самым резко сокращается возможность проверяемого поразить охранника внезапным ударом, применить против охранника холодное или огнестрельное оружие или попытаться завладеть оружием охранника;

- внимательно наблюдать за действиями проверяемого, следить, как он ищет документы, возможно вместо документов будут извлечены средства нападения;

- подаваемые для проверки документы нельзя брать той рукой, которой охранник обычно достает оружие; необходимо брать только сами документы, не принимая бумажника, портмоне, футляра и т. п. Если в документы вложены деньги, различные бумажки – предложить проверяемому самому забрать их;

- в целях личной безопасности, охранник не должен поворачиваться спиной, наклоняться за упавшими предметами, позволять окружать себя посторонним гражданам или оставлять посторонних граждан у себя за спиной, в том числе заявителей или потерпевших;

- при осмотре документов следует внимательно наблюдать за действиями проверяемого, попеременно переводить взгляд с документов на человека. Другие охранники обязаны быть готовы к оказанию помощи в случае попытки физического или вооруженного нападения. Заняв позиции сбоку от проверяемого, они должны наблюдать за его действиями, пресекать попытки избавиться от вещественных доказательств, попеременно ведя наблюдение за окружающими, среди которых могут быть сообщники подозреваемого;

- действуя в паре с напарником при проверке документов, необходимо выбирать позицию так, чтобы нарушитель все время находился в поле зрения страхующего напарника и сектор обстрела при этом не перекрывался, чтобы напарник, в случае крайней необходимости, мог беспрепятственно применить оружие;

- необходимо выбирать такую линию огня, при которой исключена возможность поражения посторонних граждан или других охранников. Следует иметь в виду, что при стрельбе в помещении пули могут ricochetировать, причинив ранения охраннику или другому лицу;

- проверку документов у водителя и осмотр автотранспорта производить только при полной остановке автомашины, заглушенном двигателе и постановке на тормоз. Необходимо требовать от водителя выхода из транспортного средства при его осмотре. Не открывать самому борта кузова или багажник при проверке вывозимого груза - по

требованию охранника это обязан сделать водитель. Переключать содержимое багажника для его проверки также должен делать водитель;

- находясь на месте происшествия, охранник должен стараться держать в поле зрения всех там находящихся, включая тех, кто с виду непричастен к случившемуся. Выбирать удобное для себя место, которое обеспечило бы ему наибольшую безопасность (к примеру, защиту от нападения сзади) и дало возможность своевременного применения служебного оружия или специального средства;

1.5. Поведение частных охранников в экстремальных и конфликтных ситуациях.

Поведение охранников в экстремальной ситуации

Под экстремальными ситуациями в охранной деятельности принято понимать ситуации, которые выходят за рамки нормальных, привычных ситуаций, и связаны они с угрозой не только для жизни охранников, но и для жизни тех, чью безопасность призваны обеспечивать охранники. Эти ситуации могут быть различными как по источникам своего происхождения, так и по условиям протекания. Источниками происхождения экстремальных ситуаций могут быть техногенные факторы (обрушения, взрывы, пожары, аварии с радиоактивным, химическим, бактериологическим загрязнением и др.), природные катаклизмы (наводнения, ураганы, землетрясения и др.), умышленные действия людей (террористические акты, причинение вреда и т. д.).

По условиям протекания экстремальные ситуации могут возникать внезапно или ожидаемо, быть скоротечными или продолжительными, оказаться масштабными или локальными, касаться малого или большого числа лиц, и другое [18, 25].

Подобные различия отражаются на поведении людей в экстремальных ситуациях. Одно дело, когда что-то происходит внезапно, и мы реагируем спонтанно. Совсем по-другому мы реагируем при определённой своей готовности. Простой пример. Мы все, так или иначе, реагируем на сильный раздражитель, например, громкий звук. Если кто-то, внезапно хлопнет в ладоши рядом с нашим ухом - это вызовет испуг и, возможно, мы даже вздрогнем. Если хлопок будет для нас ожидаемым, т. е., мы уже знаем, что может сейчас произойти - наши реакции будут не столь явными. Примерно тоже происходит с нами в ожидаемых экстремальных ситуациях. Когда человек готовится к действию на него экстремальных факторов, он берёт свои ответные реакции под контроль, пытается прогнозировать, как он будет действовать в этой ситуации и, находясь уже непосредственно в самой ситуации, извлекает из памяти модели своих действий, которые он себе создал. Т. е., с помощью этих моделей, человек выстраивает своё поведение. В обычной жизни мы все используем такой подход, когда заранее представляем себе, «что должно произойти?» и «как должно происходить?»

Также необходимо иметь в виду, что все мы по-разному можем реагировать на одни и те же факторы экстремальной ситуации, в виду своих индивидуальных психологических различий и текущих состояний. У каждого из нас есть свой порог силы действующих на нас факторов, за которым они становятся для нас экстремальными. Для кого-то из нас внезапный хлопок вызовет лишь внутреннее напряжение, а у кого-то, даже ожидаемый хлопок вызовет определённый испуг и мышечную реакцию. В то же время, наблюдения и исследования показывают, что переутомление, нарушение ритма сна и бодрствования, длительное психическое напряжение и т. д., даже у лиц уравновешенных, с устойчивой психикой, способны вызвать более острую реакцию на привычный раздражитель.

Резкую реакцию выдают, как правило, люди со слабой, неустойчивой психикой. Тем не менее, при многократном повторении действия конкретного сильного раздражителя, и у них происходит сглаживание ответных реакций на данный раздражитель, привыкание к нему, и человек ведёт себя более естественно. Достаточно вспомнить пример прыжков с парашютом. Для людей со слабой неустойчивой психикой прыгнуть первый раз с парашютом, является порой непреодолимым психологическим барьером, и инструктору приходится выпихивать их из самолёта, порой пинком под зад. Следующие прыжки у них проходят более естественно. И то, что человек может адаптироваться к действию сильных раздражителей, говорит о возможности и необходимости специальной подготовки охранников к действию в экстремальных условиях.

Показательным примером является опыт подготовки сотрудников спецподразделений, с их ежедневными многочасовыми тренировками в условиях, приближённых к реальным действиям боевой обстановки. Подобный подход к подготовке имеет тысячелетнюю историю, в его основе лежит все то же привыкание к экстремальным факторам и создание у людей моделей своих действий в экстремальных ситуациях.

Однажды, при проверке умения охранников обращаться с оружием, в оружейной комнате одному из них было предложено поставить на предохранитель заряженный пистолет. Тем самым, в упрощённой форме, была смоделирована ситуация на месте происшествия, связанная с использованием оружия. Зная, что при этом щёлкнет курок, охранник, не один год носивший оружие, но ни разу не столкнувшийся с подобной ситуацией, растерялся. Понятно, что в реальных условиях, где всё будет иначе, слабая подготовленность такого охранника к действиям, связанным с применением оружия, может иметь плачевные для всех результаты. После этого случая, в огневую подготовку охранников была введена стрельба с промежуточной постановкой пистолета на предохранитель. Другой курьёз с оружием был связан с испугом некоторых охранников, впервые стрелявших из помповых ружей. От грохота выстрела и резкой отдачи, они роняли ружья. И таких провальных моментов в подготовке охранников у нас немало. А ведь это только отдельно взятые действия, из общей картины их поведения в конкретной ситуации.

Представьте, например, что охраннику, который не проходил специальную подготовку, необходимо будет в сложных условиях (например, в условиях ограниченной видимости или плохих погодных условиях) проверить объект, где возможно скрывается вооружённый злоумышленник. Как он будет действовать? Можем ли мы быть уверены, что он сможет действовать грамотно, и выверено, в соответствии с инструкцией? Ответ однозначный – нет! К этому охранников нужно специально готовить. Ни одна инструкция не заменит нам практического опыта, а этот опыт формируется только через действия. Поэтому необходимо моделировать различные «рабочие» и экстремальные ситуации, и обучать охранников действиям в них. Естественно, процесс подготовки должен идти с нарастающей сложностью, от более простых ситуаций, к ситуациям, схожими с реальными. Чем ближе к реальным окажутся учебные ситуации, тем лучше удастся охранникам осознать все компоненты внешних и внутренних факторов, с которыми им придётся иметь дело и понять, как им необходимо себя вести в подобных ситуациях. Это поможет им создать не только оптимальные модели своих действий, но и привыкнуть к действию экстремальных факторов [4, 5].

Увы, есть у нас немало примеров иного рода, когда руководители, опасаясь обнажать слабые места в подготовке своих охранников, предпочитают оставлять всё как есть. В лучшем случае, проверку боеспособности своих охранников они проводят по запланированному сценарию, с расписанным порядком действий для каждого участника,

и победными реляциями по окончанию проверки. Ура! Все молодцы! И можно дальше почитать на лаврах ... до часа «X»!

Но что может происходить с нами при неожиданной экстремальной ситуации, к действиям в которой мы не готовы? Как мы можем себя в ней повести? Рассмотрим это на основе имеющихся данных о поведении людей в подобных ситуациях.

В обычных условиях, поведение человека находится под контролем сознания. В экстремальной ситуации человек реагирует на опасные для него условия шквалом эмоций, в основе которых, в одном случае может лежать страх, в другом случае – гнев и ярость. Эти негативные эмоции становятся центром внимания человека, заполняют его сознание полностью. Если в основе возникших эмоций у человека лежит гнев и ярость, это проявится в физиологической активизации у него двигательных реакций. У человека повышается сердцебиение и давление крови, учащается дыхание, кровь приливает к мышцам и коже, усиливается потоотделение. Желание человека дать выход своей ярости, и отсутствие реальные объектов для вымещения своего гнева, делает человека опасным для людей, оказавшихся с ним «в одной лодке». Агрессия может быть направлена на них.

При страхе, вместо того, чтобы сосредоточиться на самой ситуации, подумать о том, как из неё выйти, человек поглощён мыслями о своем ужасном состоянии, о том, как ему страшно. И чем больше он фиксирует внимание на своём страхе, тем больше он его усиливает, а это отражается на состоянии всего организма. В этом случае у человека могут отмечаться состояния либо ступора, либо ажитации [14].

Состояние *ступора* (оцепенения) возникает у человека как реакция организма на сильнейшее эмоциональное потрясение и проявляется в кратковременном двигательном оцепенении, его обездвиженности, в отсутствии или снижении у него реакций на внешние раздражители, в том числе и на болевые. У человека наблюдаются бледность кожных покровов, холодный пот, широко раскрытые глаза. Скованность речедвигательного аппарата не позволяет человеку ни спросить, ни ответить, а если он и пытается это сделать, то вместо нормального голоса у него проявляется сиплый шепот или заикание. В этом состоянии человек может находиться от нескольких секунд до 20 минут. Вот как описывают психическое состояние населения, пострадавшего при землетрясении в Ашхабаде. У людей, перенесших тяжелейший моральный удар, возникло состояние своеобразного ступора, выражавшегося в глубокой внутренней замкнутости, абсолютном безразличии к окружающему. Люди двигались, как механизмы, не обращая никакого внимания на сигналы автомобилей, на крики и стоны раненых, на трупы убитых, лежавших на улицах и во дворах [18].

В состоянии *ажитации* (сильного эмоционального возбуждения). У человека наблюдается двигательное или речевое беспокойство, сопровождаемое чувством тревоги и страха. Человек становится суетливым, находится под влиянием случайно попавших в поле зрения раздражителей, реагирует на них простыми автоматизированными действиями. Наиболее частыми являются его необдуманные, бессознательные действия, как результат реакции на опасность. У человека замедлены мыслительные процессы, отмечается отсутствие мыслей, возникает чувство пустоты в голове. Нарушается способность понимания сложных отношений между явлениями, требующая вынесения суждений и умозаключений. Внешне, состояние ажитации может проявляться в виде бледности, учащенного сердцебиения, поверхностного дыхания, потливости, дрожания рук и др. В быту состояние ажитации мы воспринимаем как полную растерянность человека [23].

Далее, оба этих состояния могут перейти в состояние паники. В этом состоянии человек начинает метаться и пытаться лихорадочными действиями найти выход из ситуации, в которой он оказался. Он даже не замечает простых решений для выхода из данной ситуации. Поэтому состояние паники влечет за собой тяжкие последствия для человека. Известны немало случаев, когда в состоянии паники при возгорании люди гибли в помещениях только потому, что пытались безуспешно открыть дверь, толкая её не в ту сторону. Паническое бегство толпы приводит к многочисленным жертвам в виде затоптанных насмерть людей.

Вот как описывают очевидцы состояние людей в момент катастрофического землетрясения в югославском г. Скопле, в 1963 г. Почти полное разрушение города (до 80%), грохот падающих зданий, тучи густой пыли, пожары, большое число жертв, гибель родных и близких, душераздирающие сцены на улицах - весь этот комплекс сверхсильных психотравмирующих факторов обусловил нервно-психические нарушения у подавляющего большинства населения города. Первоначальная реакция носила характер паники. Отмечены случаи, когда обезумевшие родители выбрасывали детей из окон многоэтажных зданий, выпрыгивали вслед за ними и разбивались....»

Ещё одно описание паники людей во время землетрясения в югославском г. Банялука в октябре 1969 г.: «Люди окаменели и не двигались... Затем люди бежали без цели. Находившиеся в парке люди бежали в направлении зданий, хотя это было абсолютно нецелесообразно. Они бежали, чтобы спасти свою жизнь, и кричали как сумасшедшие. Те, кто был в домах, бежали в парки. Все были в панике...» [25].

Человек оказавшийся в экстремальной ситуации с другими людьми, не задумываясь над своим поведением, начинает делать то, что делают окружающие и заражаться теми чувствами, которые испытывают другие. У людей, в этом случае, основными механизмами поведения становятся подражание другим и эмоциональное заражение их настроением. А паника в психологическом плане очень заразительна, так как связана с проявлением “стадного инстинкта”. Обычно она проявляется как дикое беспорядочное бегство, когда людьми руководит сознание, низведенное до примитивного уровня (примитивная реакция человека на страх). У людей, как и у животных, такое беспорядочное бегство может сопровождаться настоящим неистовством, особенно, если на пути встречаются препятствия. Преодоление их, как правило, сопровождается большим количеством жертв.

Но и в замкнутых помещениях, у людей могут наблюдаться панические реакции, когда человек ощущает угрозу своей жизни. Многие люди в этих случаях считают, что спастись почти нельзя и мгновенно подвергаются чувству массового страха.

Как же действовать охраннику в подобных ситуациях, чтобы самому адекватно реагировать на факторы экстремальной ситуации? Что может ему помочь сохранить не только свою жизнь, но и жизни других людей?

В первую очередь, необходимо успокоиться и сосредоточиться на изучении обстановки, в которой охранник находится, начать анализировать, оценивать и, по возможности, контролировать ситуацию. В этой связи, особо можно отметить заповедь, которой руководствовались японские самураи: "Действуй так, как если бы ты уже был мертвым, но сражайся с энергией живого". А у нас принято говорить: «Делай, что должен, и будь, что будет!». Это помогает отрешиться от чувства всепоглощающего страха - главного тормоза поиска адекватных решений и действий. Подобный подход дает особое состояние, своего рода комбинацию таких качеств, как отрешенность и активная воля. Этот подход можно

использовать в любой сложной или опасной ситуации, чтобы он мог стать апробированным способом поведения охранника в экстремальной ситуации.

А как быть, когда в экстремальной ситуации рядом с ним оказались другие люди? Как удержать от паники людей, находящихся в связи со страхом в состоянии суженного сознания и действующих автоматически, без оценки сложившейся ситуации?

Для этого нужно знать, что в состоянии страха люди легко поддаются управлению. Их нужно обязательно занять действиями по ликвидации последствий экстремальной ситуации или противодействию её развитию. Благодаря этому люди сохраняют способность разумных действий и защиты своей жизни. Это предупреждает распространение тревоги и беспокойства и вместе с тем, не препятствует проявлению личной инициативы в области своей защиты. Подобный подход, во многих экстремальных ситуациях предотвратил патологическое поведение людей и способствовал их адаптации к обстановке. У людей сохранялось спокойствие, и выполнялись меры защиты, взаимопомощи. Руководство массой людей составляет основу профилактики паники.

Поэтому охраннику необходимо, во-первых, обратить на себя внимание людей уверенным и сильным голосом (громким звуком). Во-вторых, продемонстрировать свой уверенный способ поведения, и указать людям, что необходимо делать, например, тушить пожар, разгребать завал, оказывать помощь раненым и т. д. Общаться с людьми нужно конструктивно и позитивно, укрепляя в них веру в благополучный исход. И хотя эти меры не могут полностью предотвратить возможность возникновения паники, но они могут ее существенно уменьшить.

Накопленный опыт изучения катастрофических ситуаций позволяет говорить о наличии в любой группе людей лиц (психопатия, нервозность), склонных к созданию несчастных случаев и к неадекватным действиям в угрожающей ситуации. Таких людей может быть не более 2 % от числа всей группы. Эти люди своим нерациональным поведением и опасными для окружающих действиями, увеличивают число жертв и дезорганизуют общественный порядок. Яркостью поступков и речи (криков) они возбуждают окружающих и фактически увлекают за собой людей, находящихся в связи со страхом в состоянии суженного сознания и действующих автоматически, без оценки сложившейся ситуации. Охраннику следует знать об этом, и в острой ситуации необходимо резко ограничить возможность влияния этих людей на окружающих [14, 18].

Поведение охранников в конфликтной ситуации

Конфликтную ситуацию в охранной деятельности можно определить как ситуацию, при которой происходит несовпадение позиций и действий охранников, с одной стороны, с позициями и действиями людей, с кем у охранников возникают расхождения, с другой стороны. Чтобы подобных ситуаций было, как можно меньше и создаются различные правила (например, правила внутреннего распорядка, правила внутриобъектового режима и т. д.) и инструкции. Их цель - ограничить индивидуальные варианты поведения всех участников процесса в определённых ситуациях, и привести их к единому пониманию того, «что от них требуется?» и «как они должны это сделать?». Тем самым, уясняя обоюдное взаимодействие каждой стороны. Но люди все равно остаются разными, с разным пониманием и отношением к этим правилам. Да и жизнь не течёт по предписанным правилам. Поэтому правила и инструкции охранников не смогут включить всего многообразия различных вариантов ситуаций. И можно смело утверждать, что конфликтные ситуации, увы, неизбежны! [13, 20, 29]

Но любая конфликтная ситуация имеет в себе и развивающее начало. Проявляющийся прецедент, при успешном его решении, обогащает охранников вариантами действий в сложившихся условиях, и этот опыт может быть в дальнейшем закреплён в их инструкциях и правилах.

Как и в конфликте, в конфликтной ситуации также можно выделить несколько основных типов поведения охранников: уклонение, противоборство, уступчивость, сотрудничество, компромисс [9].

Уклонение (избегание). Эта форма характеризуется пассивным отношением охранника к предмету разногласий в конфликтной ситуации. Охранник воздерживается от высказывания своей позиции, обусловленной должностной инструкцией, уклоняется от спора, не хочет иметь возможные «неприятности». Данная форма позволяет каждой из сторон сохранять свои позиции, но не разрешает конфликтную ситуацию и она повторяется изо дня в день.

Например, через КПП ежедневно проходит один из заместителей директора предприятия, которого охранник хорошо знает, и не предъявляет охраннику пропуск, считая это ниже своего достоинства. По правилам внутриобъектового режима, каждый человек, проходящий через КПП, обязан предъявить охраннику пропуск. В этой ситуации, охранник молча переключает своё внимание на остальных проходящих.

Казалось бы, мелочь, ведь ничего криминального не произошло? Но эта ситуация «напрягает» охранника - ведь он «должен - и не делает!». Как результат - срабатывает психологическая защита и у охранника формируется убеждение, что при определённых обстоятельствах допустимо игнорирование правил и своей инструкции, что он способен определять «что, кому можно, а что нельзя?!». В дальнейшем это может привести к игнорированию своих обязанностей в более серьёзных вопросах, и соответственно, к более тяжким последствиям.

Как же действовать охраннику в подобной ситуации? Что предпринять? Как и в любой, другой ситуации, способов и их вариаций может быть несколько. От простого, настоятельного требования охранником пропуска у зам. директора (здесь такой подход скорее перерастёт в конфликт и личную неприязнь) - до решения этого вопроса с руководством охраны.

Если охранник готов взять на себя инициативу и самостоятельно решить данный вопрос, можно предложить следующий вариант. Выбрав момент, когда зам. директора не будет торопиться (лучше момент ухода с работы), попросить его уделить пару минут. Далее можно вести разговор в предлагаемом ключе: «Уважаемый Н. Н., Вы являетесь заместителем директора, и я отношусь к Вам с большим уважением. Но всякий раз, когда Вы проходите мимо, я чувствую себя виноватым». Не исключено, от Н. Н. здесь последует вопрос - «Почему?».

Охранник продолжает: «Как бы Вы отнеслись к работнику, если бы точно знали, что он постоянно игнорирует Ваши указания? Наверное, Вас бы это огорчило. А ведь когда Вы проходите, я постоянно не выполняю правила, предписанные дирекцией, и не знаю, как мне быть?».

Всё! Все психологически «красные флажки» расставлены. В первой части этого монолога, охранник поднял самооценку Н. Н. от уровня, где находится сам, «до небес» - обозначив должность Н. Н. и своё чувство вины. Тем самым он расположил Н. Н. к себе. Далее, он апеллировал к ответственности работников и деликатно напомнил, что правила подписаны директором, а в их соблюдении заинтересована, прежде всего, дирекция

предприятия. И, наконец, решение вопроса (ответственность) он оставил за Н. Н. Это работает. В следующий раз зам. директора, раскрыл пропуск и улыбнулся. Он ведь сделал великодушный жест – избавил охранника от чувства вины!

Противоборство (соперничество). Эта форма сопровождается активной позицией охранника и борьбой за свои интересы, нежеланием его сотрудничать для поиска совместных решений, нацеленность только на свои интересы за счёт интересов других. Ситуация воспринимается охранником, как крайне значимая для него: победа или поражение.

К этому может подвести:

- восприятие ситуации как важной и значимой для охранника;
- желание сохранить «свое лицо»;
- наличие определённых возможностей настаивать на своем;
- ограниченность по времени для выработки совместного решения.

Например. На утреннем инструктаже, руководитель охраны дал «разгон» охранникам КПП за слабый контроль пропусков на автотранспорт. Днём к КПП предприятия подъехала автомашина, у которой пропуск на въезд закончился накануне и не был продлён. Охранник не впустил автомашину на территорию. Несмотря на уговоры и обещания водителя оформить пропуск в течение дня, его сетования на срочность своей работы и использование психологического давления, охранник остался непреклонен, и не впустил машину на территорию вплоть до предъявления оформленного пропуска.

Ну что здесь скажешь, формально охранник прав. Тем более после утреннего «разгона». И все же, противоборство - один из худших вариантов поведения охранников в подобных ситуациях. Чаще всего оно возникает там, где охранники забывают о приоритетах - что первично, а что вторично, и чересчур ревностно действуют в некоторых ситуациях. Они забывают о том, они работают для предприятия и его сотрудников, но не наоборот. Общая задача охраны - сохранять благоприятные условия для основной деятельности предприятия и находить разумный баланс между его желаемым уровнем безопасности и реальными возможностями. Но не пытаться создавать неоправданные помехи и препоны производству.

Как правило, конфликтные ситуации, возникающие между охранниками и работниками предприятия, успешно решаются вышестоящими ответственными лицами – оперативным дежурным, начальником смены и т. д. Ведь на все случаи жизни действия охранников в не пропишешь. Хуже, когда противоборство возникает на более высоком уровне, и нет другого варианта решения, как убрать одну из сторон. И тогда, вновь на свои места расставляются приоритеты.

Противоборство, как линия поведения, оправдана в противостоянии криминалу, который в своём большинстве ценит и подчиняется силе. Увы, в тех ситуациях чаще выбирается иная линия поведения. А возможный вариант действий охранника в данной ситуации будет понятен из рассмотренных ниже вариантов поведения.

Уступчивость (приспособление). Действия охранника направлены на сохранение и восстановление благоприятных отношений путём сглаживания разногласий за счёт собственных интересов.

Данный подход со стороны охранника возможен, если

- интересы охранника не очень ущемляются, а возможности потерь при противостоянии гораздо выше;

- сохранение хороших отношений с оппонентом для охранника гораздо важнее, чем решение конфликта в свою пользу;

- понимание, что другая сторона понесет гораздо большие потери, чем охранник;

- у охранника шансы на отстаивание своей позиции невелики.

Вот пример. На КПП прибыли 2 руководителя фирм, у которых договорные отношения с предприятием, где работает охранник. Обычно их встречал представитель дирекции данного предприятия и сопровождал их на территорию. Но на этот раз представитель не смог подойти на КПП из-за совещания, и охранник остановил прибывших. Один из них позвонил представителю дирекции по телефону, сообщил, что они находятся на КПП, и передал трубку охраннику. По просьбе представителя дирекции охранник пропустил прибывших, понимая, что все равно, чуть позже ему пришлось бы это сделать, по указанию оперативного дежурного, которому позвонил бы представитель дирекции, в случае его отказа.

И здесь, как в варианте с уклонением, охранник «просчитал» варианты и выбрал наиболее быстрый. Но насколько он правильный? Ведь решение вновь принял охранник, отступив от инструкции. И это чревато вышеописанными в ситуации уклонения последствиями.

В подобной ситуации самому охраннику можно действовать следующим образом, чтобы все остались довольны. Вот примерное содержание его разговора с представителем дирекции: «Уважаемый ММ. Как руководитель, Вы полагаетесь на мою надежность и ответственное отношение к своим обязанностям, на то, что я должен четко выполнять свою инструкцию. В подобной ситуации, указание мне должен дать вышестоящий руководитель охраны. Я могу сообщить ему или дать его телефон прибывшим руководителям фирм. Что мне сделать?» Всё, инцидент исчерпан!

Представитель дирекции либо сам позвонит и далее последует указание охраннику от ответственного лица охраны, либо воспользуется помощью охранника, за что он будет ему признателен. В любом случае, он оценит ответственное отношение охранника к своей работе, и не будет держать на него обиду.

Компромисс. Предусматривает действия охранника и противоположную сторону, направленных на поиск решения за счёт взаимных уступок, устраивающих обе стороны. Например, в конце рабочего дня охранник не выпустил автомашину с грузом из-за отсутствия в товарно-транспортной накладной (далее, ТТН) подписи одного из должностных лиц. По словам водителя-экспедитора, он не успел поставить подпись, потому что этот человек уже ушёл и будет только на следующий день. Тогда охранник предлагает водителю оставить машину рядом с КПП, под его охраной, до следующего дня, и выехать после получения подписи в ТТН.

Сотрудничество. Подобный подход предусматривает активное участие охранника в поиске приемлемого решения, удовлетворяющего все участвующие стороны сторон. Сотрудничество предполагает общую заинтересованность сторон в поиске выхода из создавшейся ситуации.

Так же как и в вышеприведённой ситуации, охранник не выпускает автомашину с грузом из-за отсутствия всех подписей в ТТН. В этой ситуации он связывается с оперативным дежурным, докладывает ему о ситуации и выясняет возможность выезда автомашины.

Далее он предлагает водителю проехать к оперативному дежурному, поставить на ТТН штамп «Выезд разрешен» с подписью оперативного дежурного и на основании этого штампа с подписью будет произведён выпуск автомашины.

Как ясно из приведённых типов поведения охранников в конфликтной ситуации, наиболее пагубными для качества охранной деятельности являются уклонение и противоборство. Позицию охранников - «мы люди маленькие», в подобных ситуациях понять можно, и здесь им нужна поддержка руководителя охраны в виде его твердой позиции - правила должны соблюдать все! Для этого, руководителю охраны, возможно, придётся обозначить подобные ситуации перед руководством предприятия, сделав акцент на следующее:

- выполнением установленных правил, руководитель сам показывает личный пример исполнительской дисциплины, и оказывает тем самым, воспитывающее воздействие на подчиненных;

- обязанность охранника - четко выполнять предписанные ему инструкцией положения - это основа качества его работы. Не дело охранника решать, как осуществлять пропуск через КПП. В порядке аргумента убедительно действует простой пример: присутствующим предлагается решить для себя, какую собаку они предпочли бы иметь для охраны своего личного имущества – собаку, которая никого не подпустит к охраняемому имуществу, без указания своего хозяина или собаку, которая кого-то подпустит, кого-то нет. Практически все выбирают первый тип собаки;

- поведение руководителя является определённой профилактикой различных нарушений со стороны подчиненных. Чаще всего, ещё на этапе выбора «нарушать или не нарушать?», решающим оказывается тезис - «А почему им можно, а мне нельзя?!»;

- не стоит давать повода подчинённым, при неблагоприятных для них ситуациях ответить руководителю - «А вот Вы сами нарушаете...», и так далее.

Однажды, мне в роли охранника, пришлось проверить кабинет директора предприятия по сигналу «тревога». Ситуация была малозначительной. Секретарь, выйдя из кабинета, поставила его на охрану и, придя обратно, забыла снять с охраны. Вызов оказался ложным. Но она была очень удивлена, когда был составлен акт о ложном вызове. По её словам, это было впервые. Пришлось деликатно напомнить ей известную поговорку - «если каждый суслик будет считать себя агрономом - урожая не видать!».

Дело охранника - выполнить положенное, а решения принимают руководители.

Профилактика конфликтных ситуаций

При общении с человеком мы иногда можем спровоцировать его на негативные ответные реакции, результатом которых становится конфликтная ситуация. Не всегда мы можем понять, почему, казалось бы, незначительная фраза или невинная шутка вызвала бурную реакцию или обиду у собеседника? Что задело его в наших словах? А может дело не только в словах?! Ведь нам уже известно, что человек при контакте с другими людьми лишь 7% информации воспринимает непосредственно из слов, 38% - из того, как они были сказаны (интонации) и 55% - из сопровождаемых слова «телодвижений». Т. е., для человека важно не только то, что ему сказано, а как это сделано, и его реакции в большей мере связаны с формой сказанного, чем с содержанием [29].

О том, в какой форме нам лучше вести разговор с человеком, чтобы добиваться намеченной цели, очень хорошо показано в замечательной книге Дейла Карнеги «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей». Хотя эта книга впервые была издана

в середине 60-х годов прошлого века, и рассчитана на несколько иной менталитет, чем наш, она до сих пор не потеряла своей актуальности. В доходчивой, конкретной форме в ней указано, что и как мы можем использовать в общении с человеком для достижения поставленных целей. И чего не следует делать, чтобы не вызвать в человеке негативные реакции. Как бы скептически не относились к этой книге отдельные специалисты по коммуникациям, отмечу лишь, что за прошедшие десятилетия мы не сильно продвинулись вперёд от основных её положений. А по конкретике предлагаемых действий и доступности понимания материала - ей пока нет равной. По сути, эта книга - своеобразная инструкция как необходимо строить своё общение с другими людьми, с хорошими пояснениями, почему именно так, а не иначе.

Здесь будут приведены лишь несколько рекомендаций, чего нам не следует делать, чтобы не спровоцировать с человеком конфликтную ситуацию. Ибо предупредить ее проще, чем потом пытаться минимизировать и ликвидировать ее последствия. Эти рекомендации основаны на положениях об особенностях нашей психологии, и в более полном объёме приведены в вышеуказанной книге [11].

Рекомендации по профилактике конфликтных ситуаций

1. Помнить, что в ответ на проявленный к человеку знак унижения, он захочет ответить тем же, т. е. унижить обидчика, но чтобы выйти из создавшегося положения победителем, человек будет стремиться дать более сильный ответ. Зачинщик ведёт себя по тому же принципу, усиливая свои ответные реакции. Происходит быстрое нарастание напряженности, и она перерастает в конфликтную ситуацию.

2. Люди не любят, когда к ним обращаются приказным, назидательным или обвинительным тоном. Они воспринимают подобное обращение, как демонстрацию превосходства над ними и унижение. Это порождает у них негативные реакции и толкает на соответствующий, более сильный ответ. Так зарождаются конфликтные ситуации.

Поэтому, если мы хотим убедить кого-либо сделать что-то, лучше представить это таким образом, чтобы оно заинтересовало данного человека, и он нашёл в нем нечто полезное для себя. Такое обращение несёт в себе элементы сотрудничества. Например, охраннику на КПП будет лучшим подсказать человеку, что ему можно оставить в стороне машину и оформить на неё пропуск, чем просто заявить, что не пропустит машину на территорию без пропуска.

3. У каждого человека есть свое мнение и понимание, что и как должно быть сделано. Поэтому часто люди критикуют то, что сделано другими. Увы, критика является разрушительной силой, ибо бьёт наотмашь по самооценке человека, возбуждая у него негативные реакции. И вновь срабатывает психологическая защита. Вновь надевается броня, а в руки меч. Человек просто не захочет признать, что он ошибается. Он будет пытаться защититься и упорствовать в своей позиции. Чтобы расквитаться, он начнет критиковать и обвинять Вас. Таким образом, критика может перерасти в конфликтную ситуацию.

Вместо критики, свое суждение о том, что и как должно быть сделано, можно вынести иначе, не унижая человека, без намёков на своё превосходство. Неизвестно, что удалось бы сделать нам, будь мы «в его шкуре». И давайте исходить из того, что в любой ситуации каждому из нас приходится делать выбор, как нам действовать, и мы стараемся избрать наилучший вариант. Поэтому сначала лучше признать и отдать должное за то, что уже сделано.

4. Для лучшего понимания человека необходимо пытаться взглянуть на ситуацию с его позиций (взглянуть «его глазами»). Не обязательно соглашаться с ним, но понять его точку зрения необходимо. Понять ведь - не означает принять, но облегчает взаимодействие.

5. Следует помнить, юмор нередко расценивается как способ самовозвышения одного человека за счёт другого. При неумении ответить на шутку человек ищет другие формы защиты: уходит от общения, обвиняет и оскорбляет. Создается конфликтная ситуация.

6. Контролировать свои эмоции. Если охраннику сразу сложно избавиться от гнева, обиды и раздражения, лучше прекратить общение до момента, пока он не возьмёт свои чувства под контроль

А как вести себя в конфликтной ситуации, если отсутствие реакции может создать впечатление, что человек стерпел из-за боязни конфликта, а это грозит потерей самоуважения и уважения окружающих. Стремление же выйти победителем из этой ситуации приведёт к нарастанию напряженности.

Единственно верный путь - реагировать так, чтобы происходило затухание агрессивных реакций другой стороны. Реакции, восстанавливающие достоинства охранника не должны быть унижительными для другой стороны и создавать впечатление, что охранник стремится к превосходству. Иногда достаточно заметить человеку, что Вы считаете его поведение неуместной попыткой самоутверждения за счет других и конфликтная ситуация будет исчерпана.

Если другая сторона намеренно идет на обострение конфликтной ситуации, то лучшей линией поведения охранников заключается в том, чтобы, хорошо зная свои права и обязанности, а также права и обязанности другой стороны, показать завышенность и необоснованность требований к себе. А вместе с тем и самому не выдвигать завышенные требования к другой стороне. Иначе, это может позволить ему обвинить охранника в превышении своих полномочий. Интонация охранника в общении должна быть спокойной и уверенной [13].

2. Факторы стресса в частной охранной деятельности.

Способы преодоления стресса

Специфика охранной деятельности связана с высокой вероятностью действия на охранников чрезмерных факторов в экстремальных и конфликтных ситуациях. Эти факторы могут различаться не только по источнику своего происхождения, но и по силе, и продолжительности действия. В ответ на действие чрезмерных факторов в организме охранников разворачиваются процессы, которые принято называть стрессом [6].

Что такое стресс и какую роль он играет для жизнедеятельности человека, мы сейчас рассмотрим.

Наш организм отвечает своими реакциями в ответ на действие на него различных факторов. Например, действие холода включает механизм терморегуляции: происходит сужение кровеносных сосудов на поверхности тела для уменьшения потерь тепла и возникает мышечный тремор (дрожь) для выработки в теле дополнительного тепла. По такому же сценарию, но со своим ответом, организм реагирует на действие иных факторов, в том числе и психологических. Это его *специфические* реакции. В то же время, если действие факторов на организм превышает пределы его обычного реагирования, то помимо специфических реакций, дополнительно к ним, организм, отвечает и *неспецифическими* реакциями. Эти неспецифические реакции могут проявляться либо в приспособлении (адаптации) организма к новым требованиям и условиям, либо он

сопротивляется им. При сопротивлении, в кровь могут выделяться кататоксические гормоны, активирующие организм на борьбу, а могут выделяться синтоксические гормоны, тормозящие его активность (реакция уклонения от борьбы, бегства). Вне зависимости от вида чрезмерных факторов, которые на нас действуют, будь то психологические факторы *любой* эмоциональной окраски (положительные или отрицательные) или биологические факторы (сильный холод или знойная жара) – наш организм отвечает на них и специфичными реакциями, и неспецифичными реакциями [14].

Эти состояния проявления организмом неспецифических реакций называются *стрессом*, а чрезмерные неблагоприятные или угрожающие жизни и здоровью факторы – *стрессорами*. Т. е., стресс - это ответ организма в виде неспецифических реакций при действии на него стрессоров. И здесь важно обратить внимание на типичную ошибку. В бытовом плане мы иногда связываем стресс не с ответными реакциями человека, с его переживаниями, а с ситуацией, в которой он оказался. Например, скандал мы можем считать стрессом, хотя он является лишь стрессором.

Впервые реагирование организма неспецифическими реакциями в ответ на действия стрессоров в середине 20-го века обратил канадский ученый Ганс Селье. Он заметил, что на различные инфекционные заболевания, организм отвечает однотипными реакциями: слабость, повышение температуры, снижение аппетита. И только спустя несколько дней проявляется характерная картина заболевания. Это легло в основу его гипотезы об *общем адаптационном синдроме*. В соответствии с этой гипотезой, организм человека обладает защитными силами в виде адаптационных возможностей. А действие стрессоров является своеобразным пусковым механизмом для их включения. Так организм старается приспособиться к изменившимся условиям.

Медицина долго не признавала существования такого стереотипного ответа. Казалось нелепым, что разные задачи, требуют одинакового ответа. Но если задуматься, то в повседневной жизни у нас много аналогичных ситуаций, когда специфические явления имеют в то же время общие неспецифические черты. Например, наши домашние бытовые приборы (пылесос, телевизор, холодильник и т. д.), какие бы разные они не выполняли функции, обладают общим свойством – работают на электричестве.

Стресс у нас, может быть кратковременным или более длительным. При кратковременном стрессе в организме активируются готовые программы реагирования, а при длительном стрессе требуется адаптационная перестройка функциональных систем, иногда крайне тяжелые и неблагоприятные для здоровья человека.

Стресс характеризуется динамикой и имеет логику своего развития. Последствия для организма в результате развития стресса могут быть самыми разными. В том случае, когда человек справляется со стрессорным воздействием, в динамике развития стресса отражается течение адаптивных функций. При длительном или постоянном стрессе могут возникнуть нарушения функционирования адаптивных механизмов и появиться необратимые изменения: заболевания желудочно-кишечного тракта (изъязвления слизистой), сердечно-сосудистая патология (гипертония, аритмия, стенокардия и др.).

Выделяют три стадии (или фазы) развития стресса:

1. Стадия тревоги. В ходе ее происходит мобилизация необходимых защитных сил организма, повышающих его устойчивость. При этом организм функционирует с большим напряжением. В организме отмечаются следующие изменения: возрастают частота пульса, артериальное давление, скорость кровотока, повышается температура тела,

увеличивается объем, устойчивость, концентрация внимания, усиливаются процессы возбуждения в нервной системе - организм готов дать достойный отпор раздражающему фактору. На этой стадии организм справляется с нагрузкой с помощью поверхностной мобилизации функциональных резервов без глубокой структурной перестройки.

2. Стадия сопротивления. На этой стадии происходит сбалансированное расходование адаптационных резервов организма, организм старается закрепить своё функционирование на новом, повышенном уровне. Если воздействие стрессора совместимо с возможностями адаптации, то в организме стабилизируется стадия сопротивления. При этом признаки тревоги практически исчезают, а уровень сопротивляемости поднимается значительно выше обычного. В этот момент организм более устойчив к разнообразным вредным воздействиям, чем в обычном состоянии. Давно подмечено, что в сложные периоды жизни, когда «нервы на пределе», люди редко болеют обычными заболеваниями.

3. Стадия истощения. Если стресс продолжается долго, то после истощения функциональных резервов, в организме вновь возникают признаки тревоги. Но уже нет в организме запаса защитных сил и начинаются структурные перестройки – истощение. Эта стадия приводит к *дистрессу*, оказывающему на человека отрицательное, разрушительное действие. На этой стадии изменения в организме приобретают необратимый характер, и человек может погибнуть. Следует отметить, что возможность дистресса у людей на одни и те же стрессоры зависят не только от их силы и длительности действия, но и от индивидуальных психологических качеств каждого человека (типа нервной системы, её уравновешенности, устойчивости и т. д.), от его готовности к противостоянию действию стрессоров.

Стресса не следует избегать вообще, ведь с его помощью организм мобилизует себя на приспособление к новой ситуации, приводя в действие неспецифические защитные механизмы, обеспечивающие сопротивление или адаптацию. Важно, чтобы действие стрессовых факторов не превысило адаптационные возможности человека. Разрушающим действием на организм обладает дистресс, т. е. проявление неспецифических реакций организмом не компенсирует действие на него стрессоров адаптацией или сопротивлением. В нём начинаются деструктивные процессы разрушения.

Различают физиологические и психологические стрессоры [9]. Физиологические стрессоры оказывают воздействие непосредственно на ткани тела человека. К ним относят болевое воздействие, высокую или низкую температуру, химическое или лучевое воздействие, чрезмерную физическую нагрузку и др. Последствиями пережитого физиологического стресса могут быть подавление иммунной системы, ведущее к учащению простудных и инфекционных заболеваний, снижение массы тела, потеря аппетита, постоянная усталость, резкие перемены настроения, угнетенное состояние, волнение, высыпания на коже и др.

К психологическим стрессорам относят сигналы, указывающие на биологическую или социальную значимость событий для человека. Это сигналы, связанные с угрозой его здоровью и жизни, с переживанием, с ответственностью и др. Последствиями психологического стресса могут быть заболевания различных систем организма - нервной, пищеварительной, сердечно-сосудистой, эндокринной и др.

Поэтому в стрессе также выделяют физиологический и психологический виды. Психологический стресс, в свою очередь, делится на информационный и эмоциональный

тип. С профессиональной точки зрения нас больше интересует вероятность психологического стресса у охранников.

Информационный стресс возникает в ситуации информационных перегрузок, когда человек не успевает принимать верные решения, в требуем темпе, при высокой ответственности за последствия принятых решений. Объем принимаемой и перерабатываемой информации, её сложность, необходимость знания большого числа нормативных документов, частота принятия решений в ограниченное время, высокая ответственность – всё это составляет информационную нагрузку, и если она превышает возможности конкретного человека, у него возникает информационный стресс.

В охранной деятельности информационный стресс может возникнуть у диспетчеров (оперативных дежурных) мониторинговых охранных компаний, если количество закреплённых за ними мобильных экипажей высоко, и при возникновении критических ситуаций им уже не удастся справиться с чрезмерной информационной нагрузкой. При выявлении подобных фактов, руководителям следует внести коррекцию по снижению информационной нагрузки на сотрудника.

Кратковременным стрессором для определённой части охранников, выступает ситуация сдачи ежегодных зачётов на пригодность к действиям в условиях, связанных с применением специальных средств и огнестрельного оружия. Большой объем знаний необходимых для зачета, выбор точного ответа из перечня похожих ответов, ограниченное время ответов за компьютером, отсутствие возможности исправить ошибку и другое, создают у этой части охранников информационный стресс, который они не могут преодолеть. Поэтому часто они ищут иные пути для сдачи зачета.

Преодолеть подобную ситуацию можно путём овладения необходимым объемом знаний и проведения для охранников «тренировочных зачетов» в облегченных условиях. Это позволит снизить у них уровень тревожности и повысить уверенность в своих силах. Тем самым, процесс сдачи зачета как стрессора для охранников, будет переведен в разряд действия фактора с привычным ответным реагированием охранников.

Эмоциональный стресс проявляется у охранников в ситуациях угрозы безопасности их жизни и здоровья. В ситуациях угрозы стресс у охранников может либо активировать их действия, направленных к нейтрализации угрозы, либо приводить к уклонению от действий, своей отстраненности от нее. Проводимые учебно-практические занятия с охранниками в условиях приближенных к реальным, позволяет снизить для них значимость стрессоров, и действовать активно и адекватно в реальных условиях своей деятельности

Также эмоциональный стресс проявляется у охранников в затяжных конфликтных ситуациях в своей среде, в глубокой обиде на какие-то отрицательные проявления в свой адрес. Решение затяжных конфликтных ситуаций и личных обид лучше проходит путём переговоров с другой стороной, иногда с привлечением третьих лиц, для независимой оценки ситуации и вынесения компромиссных решений.

Способы преодоления стресса. Выход из стрессового состояния предусматривает обязательное выполнение трех последовательных этапов:

1-й - выявление стрессора и активное воздействие на него;

2-й - устранение физиологических последствий стресса;

3-й - снятие психического напряжения.

Одним из эффективных путей предупреждения и преодоления стресса является снижение субъективной значимости стрессора для охранников. Выше уже приводились примеры, когда в результате учебных тренировок действию в критических ситуациях, у охранников повышается устойчивость к стрессорам и уверенность в своих силах. Для них, подобные тренировки снижают силу стрессоров и вероятность возникновения стресса.

Снятию последствий стресса способствует отвлечение путём эмоциональной разрядки. Здесь хорошим подспорьем окажется искусство, приятное общение, занятие любимым делом, чтение художественной литературы, слушание музыки и т. д.

Огромную роль в устранении негативных последствий стресса играет деятельность. Когда человек занят и сосредоточен на какой-либо деятельности, происходит переключение его внимания и перераспределение процессов нервного возбуждения, тем самым, снимая последствия напряжение от действия стрессоров.

Различные виды физической деятельности являются основным способом устранения физиологических механизмов стресса. В результате мышечной работы «сжигается» избыток гормонов, поддерживающих состояние эмоционального перенапряжения. Это приводит к расширению просвета мелких кровеносных сосудов, улучшает работу сердца, выравнивает артериальное давление, снижает возбудимость нервной системы, нормализует эмоциональное состояние.

Важной основой для предупреждения возникновения стресса является состояние организма. Утомленный, обессиленный организм более повержен действию стрессоров, чем организм полный сил. Поэтому режим труда отдыха необходимо рационально сочетать для профилактики стресса.

Ещё одним из методов профилактики стрессовых состояний является организация рационального питания. Из пищи в период стрессового состояния исключаются активаторы центральной нервной системы, например, кофеин, содержащийся в кофе и чае. Очень важно в этот период регулярное питание, так как нарушение режима питания - одна из существенных причин повышения реакции организма на действие стрессора.

Большое значение для профилактики стресса имеет предупреждение конфликтных ситуаций. Это должно являться общей заботой людей в общественных местах, на работе и месте учебы, в семье. Исключить конфликты полностью невозможно, но разумная деятельность в этом направлении может принести ощутимый, положительный результат.

Благотворное влияние на психоэмоциональную сферу человека оказывает философия оптимизма. Она заключается в умении находить источник радости в самом себе, в вере хорошего исхода дела, в возможности не огорчаться по пустякам. Нищий может возрадоваться сухой корочке хлеба, а кто-то недоволен своей жизнью имея миллионы. Находить для себя положительные моменты в каждом событии – лучшая профилактика стресса.

3. 1. Пути повышения психологической устойчивости

личности охранника

Вопросы психологической устойчивости личности имеют для охранников огромное практическое значение, поскольку устойчивость нашей психики сохраняет личность от психологических потрясений и психосоматических расстройств, создает основу внутренней гармонии, полноценного психического здоровья, высокой работоспособности. Любой человек, так или иначе, регулярно сталкивается с действием различных стрессоров, и последствия этих действий для нас различны. У кого-то это

сопровождается мобилизацией внутренних жизненных ресурсов; у кого-то - снижением или даже срывом работоспособности, ухудшением здоровья и другое. У людей, для кого действие стрессоров имели отрицательные последствия, психологическая устойчивость к их воздействию оказалась ниже должной [9, 14].

Психологическую устойчивость личности можно рассматривать как сложное качество личности, синтез отдельных качеств и способностей. Насколько она выражена - зависит от множества факторов. В психологии под психологической устойчивостью понимается способность человека сохранять необходимый уровень и согласованность проявления основных психических функций (восприятие, ощущения, представления, воображение, мышление, память и др.) в различных сложных ситуациях. Она включает в себя такие свойства психики как стабильность (стойкость), сопротивляемость, уравновешенность (соразмерность) и позволяет личности противостоять жизненным трудностям, неблагоприятному давлению обстоятельств, сохранять здоровье и работоспособность в различных испытаниях.

Стабильность понимается, как способность сохранять свою «самость», веру в себя и в свои возможности, как способность к эффективной психической саморегуляции и коррекции своей внутренней функциональной структуры свойств. Как составляющую психологической устойчивости, стабильность не следует понимать как непоколебимость и отсутствие всяких изменений. Для психологической устойчивости личности необходима способность к саморазвитию, формированию собственной индивидуальности. Ее скорее следует рассматривать как равновесие постоянства и изменчивости личности. Говоря о постоянстве, имеются в виду главные жизненные принципы, цели, доминирующие мотивы, способы поведения и реагирования в типичных ситуациях. Изменчивость проявляется в динамике мотивов, появлении новых способов поведения, поиске новых способов деятельности, выработке новых форм реагирования на ситуации. И стабильность скорее предполагает достаточную гибкость структуры психологических функций. Сниженная стабильности приводит к тому, что, оказавшись в ситуации риска, человек преодолевает ее с негативными последствиями для психического и соматического (телесного) здоровья, для личностного развития, для сложившихся межличностных отношений.

Рассматривая стабильность как компонент психологической устойчивости личности, нужно отметить, что она имеет важнейшее значение, как для общества, так и для самого человека. От стабильности зависит закономерность и последовательность действий и поступков личности, а следовательно, предсказуемость ее поведения. Благодаря этому компоненту люди могут устанавливать нормальные взаимоотношения, общаться между собой, добиваться взаимопонимания, действовать согласованно и добиваться нужных результатов в процессе совместной деятельности. Наиболее стабильными являются свойства личности, обусловленные врожденными особенностями строения нервной системы и ее функций. Стабильными, например, являются такие свойства темперамента, как активность и реактивность (импульсивность), пластичность (изменяемость) и ригидность (жесткость), экстровертированность (направленность человека во вне) и интровертированность (направленность человека на себя), эмоциональная возбудимость и др. Относительно стабильными являются также познавательные способности личности и некоторые особенности ее интеллекта. Наряду со стабильностью одних свойств может происходить трансформация других свойств личности.

Под трансформацией понимают процесс превращения или замены одних психических свойств личности другими, часто противоположными, вследствие изменения социальных условий существования или под влиянием новых требований при выполнении

деятельности. Больше всего подвержены трансформации, социально обусловленные свойства личности, связанные с мотивационной сферой и характером человека. Трансформация, как и стабильность психических свойств, является необходимым элементом приспособления личности к сложным постоянно меняющимся социальным условиям существования.

Сопrotивляемость. Достижение человеком своих жизненных целей обычно связано с преодолением трудностей. Чем более крупные (социально значимые) цели ставит человек, тем больше он встречает трудностей. Поэтому, на пути следования к своим намерениям и целям, человек вынужден проявлять способность к сопротивлению тому, что ограничивает его свободу поведения и свободу выбора, способность противостоять внешним влияниям. Постоянное межличностное взаимодействие человека с другими людьми изначально предполагает включенность его во множество социальных связей, открытость воздействию, с одной стороны, а с другой - сопротивляемость излишне сильному взаимодействию. Ибо стороннее влияние может нарушить необходимую личностную автономность (самодостаточность), независимость в выборе формы поведения, целей и стиля деятельности, образа жизни, возможностей следовать своим направлением, выстраивая свой жизненный путь. Говоря другими словами, сопротивляемость можно рассматривать, как способность находить и удерживать баланс между конформностью (умением подстраиваться, уживаться с другими) и своей автономностью.

Уравновешенность - способность человека соразмерять силу реагирования, активность поведения силе раздражителя, значению события. Уровень напряжения человека всегда обусловлен не только стрессорами и внешними обстоятельствами, но и их субъективной (личностной) интерпретацией, оценкой.

Уравновешенность как составляющая психологической устойчивости проявляется в способности минимизировать негативное влияние субъективной (личной) составляющей в возникновении напряжения, в способности удерживать напряжение в приемлемых пределах. Уравновешенность - это также способность избегать крайностей в силе отклика на происходящие события. То есть быть отзывчивым, чувствительным к разным аспектам жизни, с одной стороны, и не реагировать слишком сильно, с повышенной возбудимостью - с другой.

Ресурсы личности, поддерживающие ее психологическую устойчивость, представляют собой довольно большой перечень факторов, относящихся к личностным особенностям и социальной среде (Куликов, 1997). Личностные факторы - это оптимистическое отношение личности ко всему (в том числе к себе), достаточно высокая самооценка, уверенность, независимость в отношениях с другими людьми, отсутствие враждебности, доверие к другим, открытое общение, терпимость, принятие других такими, какие они есть, понимание жизненной ситуации и возможность ее прогнозирования, адекватная оценка величины нагрузки и своих ресурсов; активность в поведении и деятельности; использование эффективных способов преодоления трудностей и др.

Факторы социальной среды - это факторы, поддерживающие самооценку, способствующие самореализации и адаптации, психологическая поддержка социального окружения (эмоциональная поддержка близких, друзей, сотрудников, их конкретная помощь в делах и т. п.).

Если факторы социальной среды поддерживают самооценку, способствуют самореализации, получению психологической поддержки, то все это в целом способствует возникновению повышенного настроения и поддержанию состояния

адаптированности. Если же факторы социальной среды снижают самооценку, затрудняют адаптацию, ограничивают самореализацию, лишают человека эмоциональной поддержки, то все это способствует снижению настроения и появлению состояния дезадаптированности.

После того, как были рассмотрены общие понятия и составные компоненты психологической устойчивости, можно перейти к конкретным практическим вопросам повышения психологической устойчивости охранников. Для этого нам необходимо очертить примерный общий перечень ситуаций, в которых охраннику приходится проявлять психологическую устойчивость. К таковым относятся:

- ситуации, связанные с пресечением противоправных посягательств на охраняемую собственность, в том числе при ее транспортировке;

- экстремальные (чрезвычайные) ситуации на охраняемом объекте;

- конфликтные ситуации с персоналом охраняемых объектов и в своей среде.

Мы уже отмечали, что лучшей основой для формирования адекватных и эффективных действий охранников в ситуациях, связанных с опасностью и риском для жизни, являются практические тренинги в учебных ситуациях, приближенных к реальным [3, 4, 5]. В психологии давно известно о том, что лишь то, что мы делаем, можно понять и почувствовать по-настоящему глубоко. В памяти запечатлевается до 90% из того, что человек делает, около 50% из того, что видит и лишь 10% из того, что слышит. [9]. Именно путём практических тренингов можно повысить психологическую устойчивость охранников. Тренинги способствуют снижению действия на охранников стрессоров реальных ситуаций за счёт снижения их значимости для них. В тренингах охранники нарабатывают формы своего поведения и тактику действий, приобретают опыт преодоления неблагоприятных психологических факторов, повышают уверенность в своих силах. Каждое действие охранника в учебной ситуации должно многократно отрабатываться, вплоть до автоматизма, когда умение переходит в навык. В этом случае можно рассчитывать на то, что сложной ситуации сознание охранника будет занято контролем самой ситуации и своевременным реагированием на ее изменения, а не тем, что и как ему нужно сделать. Ведь приходилось наблюдать ситуацию, когда охраннику на месте происшествия не удалось надеть на правонарушителя наручники из-за того, что он не умел с ними обращаться. А подобное, увы, не редкость. И можно быть уверенным в том, что тревога этого охранника за свою неумелость резко повышало для него значимость, как стрессора, факта любого задержания правонарушителя.

Однако не стоит рассчитывать на то, что, создав учебную модель ситуации внешне похожую на реальную ситуацию, мы можем в достаточной мере обеспечить психологическую готовность охранников к ней. В реальной ситуации охранники действуют, испытывая высокое психическое напряжение, поэтому и в учебных ситуациях необходимо использовать факторы, вызывающие у охранников ощущение неопределённости, опасности и страха. Таковыми факторами могут быть сложные погодные условия, шумовые эффекты (хлопушки, взрывпакеты и т. д.), открытый огонь, высота, ограниченная видимость, риск получить болевое воздействие при задержании «правонарушителя», стрельба маркерами (с использованием пневматического оружия для пейнтбола), внезапное изменение задания, ограничение возможностей для выполнения задания, повышение самостоятельности и др.

Для решения задач психологической подготовки (воспитания смелости, решительности, энергичности, самообладания, активности, самостоятельности, осмотрительности,

непоколебимости в достижении результатов цели и другое) используются также специальные полосы препятствий и объекты, занимаясь на которых охранники учатся преодолевать страх перед огнем, водой, высотой, темнотой и другими устрашающими факторами. Полосу препятствий можно создать с учетом специфики условий, в которых охранникам приходится действовать, оборудовав ее дополнительными элементами (горючие смеси, дымовые шашки, взрывпакеты, сигнальные ракеты, звуковые сирены и др.), усиливающими психологическое действие на охранников.

При огневой подготовке в тире можно использовать упражнения, связанные с перемещением и ведением скоростной стрельбы по мишеням на дистанции от 7 до 10 м. Именно в пределах этой дистанции обычно происходит огневой контакт и основная задача у стреляющих - поразить противника в любую часть тела. Ибо, любое попадание пули в человека может вызвать у него болевой шок. Опыт боевых действий свидетельствует, что человек получивший ранение даже не в жизненно важный орган может погибнуть от болевого шока. Вот почему во время войны в Афганистане раненым, прежде всего, вкалывали шприц-тюбик с пармедолом (сильное обезболивающее средство) для предотвращения болевого шока.

В силу специфики своей деятельности, охранники могут оказаться первыми на месте техногенной катастрофы, ещё до приезда спасателей и медиков, и пытаться оказать первую помощь пострадавшим. Картина произошедшего, связанная с поражением и гибелью людей, потребует от охранников выдержки и самообладания, способности действовать, несмотря на свое эмоциональное потрясение.

Исследование состояния сотрудников аварийно-спасательных отрядов участвовавших в ликвидации последствий железнодорожной катастрофы двух пассажирских поездов под Уфой июне 1989 года показало, что большинство из них испытали сильнейшее эмоциональное потрясение от увиденного. Тогда из-за протечки газобензиновой смеси в магистральном трубопроводе, проходившем недалеко от железнодорожной насыпи, в низине скопился газ. При встречном прохождении двух поездов, от искры из-под колес поезда произошла детонация газа. В результате мощного объемного взрыва и гигантского пожара сгорели оба поезда (погибли 645 пассажиров, в том числе 181 ребёнок, а оставшиеся в живых стали инвалидами).

Так вот, 98% обследованных спасателей признали, что они испытали страх и ужас от увиденного, 62% указали на чувство растерянности, слабость в конечностях. В 20% случаев собственное состояние сотрудников по прибытию на место катастрофы характеризовалось как предобморочное [25]. А это были люди, которые знали, с чем придётся иметь дело, у них было время и предварительная информация о трагедии, чтобы хоть как-то внутренне мобилизоваться.

Об этом приходится напомнить, ибо мы часто полагаем, что случиться может всякое, но только не с нами. И не извлекаем должные уроки из произошедшего, не учимся предупреждать и не допускать трагедии и катастрофы. Наше головотяпство стало характерной национальной чертой, и понимание приходит вослед, когда уже «гром грянул...».

Конечно, охранники не смогут заменить профессиональных спасателей в подобных ситуациях. Оказавшись на месте происшествия раньше других служб, им необходимо будет предпринять хотя бы первоначальные спасательные действия (оказать первую помощь, организовать эвакуацию из опасной зоны и др.). Поэтому их нужно подготовить к тому, что возможно им придётся увидеть: к виду крови, телесных повреждений, трупов и др. Для этого можно использовать учебные фильмы для медиков (например, фильмы для

подготовки врачей-травматологов и др.), чтобы у охранников вырабатывалась психологическая устойчивость для спокойного восприятия людей, получивших те или иные поражения.

Для сохранения и повышения психологической устойчивости в конфликтных ситуациях с охранниками можно проводить коммуникативные тренинги. На этих тренингах охранники могут узнать, как общаться с разными типами людей, какие качества важны в общении, как выбирать позицию общения, как грамотно вести себя в конфликте и многое другое.

Важную роль для психологической устойчивости охранников имеет прочность их моральных принципов. При определенности, непротиворечивости, незыблемости принципов люди, попадающие в сложную ситуацию, не испытывают колебаний (и соответственно связанных с ними переживаний), обусловленных переоценкой ценностей, изменением намерений. Поэтому поддержка и укрепление моральных принципов охранников, таких как долг, справедливость, принципиальность, единство слова и дела, уважение, терпимость и другое, имеют важное значение для повышения психологической устойчивости охранников.

2.2. Способы избежания нежелательного психологического воздействия: сохранение эмоционального равновесия, физического спокойствия, восстановительный процесс.

Ежедневно мы сталкиваемся с различными событиями, проявляющихся в виде определённых психологических воздействий на нас. Эти ситуации могут происходить в быту, на улице, в магазине, на работе, т. е. независимо от нашего местонахождения. Связаны они между собой тем, что в этих ситуациях происходит влияние на нашу самооценку, т. е. на мнение о себе. Как мы знаем, наша самооценка основывается не только на том, что мы сами думаем о себе, но и на том, что думают о нас другие. Т. е. самооценка каждого из нас зависит, в той или иной степени, от мнения окружающих. Мы испытываем положительные эмоции, когда о нас говорят и оценивают в превосходной степени (благодарят, хвалят, восхищаются и т. д.) или чувствуем себя удручающе, испытываем отрицательные эмоции, если высказывания о нас носят негативный характер (критикуют, оскорбляют, обвиняют и т. д.). В первом случае наша самооценка повышается, во втором - снижается. Естественно, каждый из нас стремится, если не повысить, то хотя бы сохранить свою самооценку. И для этого приходится прибегать к приёмам психологической защиты [9].

Деятельность охранников связана с контролем установленных правил и пресечением различных правонарушений. В ситуациях, когда охраннику приходится пресекать нарушения, ответные реакции людей не всегда имеют положительную окраску. Подобные реакции оказывают определённое влияние на самооценку охранников и, нередко, выводят их из спокойного эмоционального состояния. Как и в случаях с экстремальными факторами, реакции охранников на одинаковое психологическое воздействие зависят от их психологической устойчивости, обусловленной индивидуальными особенностями нервной системы (уравновешенность, эмоциональная устойчивость и др.) и текущего состояния охранника. При утомлении, нарушенном режиме сна и отдыха, плохом самочувствии, предварительном психическом возбуждении и т. д., эмоциональный срыв у охранников может произойти или гораздо раньше, или от менее сильных психологических воздействий на них, чем такое могло произойти при их хорошем состоянии.

Можно ли снизить негативное психологическое воздействие на охранников? Что им следует предпринять, чтобы «смыть» следы подобных действий? Давайте попробуем с этим разобраться.

Известно, что данные нам от рождения индивидуальные психологические особенности мы изменить у себя не можем. Например, если у нас тип нервной системы относительно слабый, то он таковым и останется. Люди с таким типом нервной системы могут реагировать на раздражители, на которые люди с относительно сильной нервной системой даже не обратят внимание. С этой точки зрения люди с относительно слабым типом нервной системы более подвержены негативному психологическому воздействию.

Но здесь у нас не стоит задача обсуждать преимущества или недостатки разных типов нервной системы человека. Их нужно рассматривать применительно к конкретике ситуаций. То, что может быть в одной ситуации плюсом, в другой ситуации может оказаться минусом. Мы должны лишь придти к пониманию, что, не меняя данные нам индивидуальные свойства психики, мы можем менять свой способ реагирования на внешнее психологическое воздействие. Это является одним из краеугольных принципов психотерапии – «не можешь изменить событие – измени свое отношение к нему». В этом тезисе - суть нашей психологической защиты от любых негативных воздействий на нас, и неважно, грянет ли это воздействие в будущем, происходит ли оно в настоящем или уже произошло. Важно понять то, что возникающие у нас ответные эмоции, не есть нечто внедрённое извне - мы их генерируем сами. Именно, наше личностное отношение к событию определяет степень его воздействия на нас. Эта степень зависит от того, какое значение для себя мы придаем событию, и насколько сильно мы позволяем себе эмоционально откликнуться на него. Чем выше для нас значение события и продолжительней реакция на него, тем сильнее наш эмоциональный отклик и дольше действуют наши отрицательные эмоции. Иногда события «цепляют» нас так, что мы подолгу, раз за разом, прокручиваем его в себе, порождая отрицательные эмоции и «выжигая» себя изнутри. На некоторое время мы всецело поглощены этими переживаниями, и когда наступает истощение нервных ресурсов - включаются процессы охранительного торможения. Вот почему, неистребимая жажда мести у человека, может «испепелить» его изнутри.

А мы в своей жизни, обычно стараемся снизить значение угнетающего нас события. Расстроенному чем-то человеку мы говорим: «Да брось ты, не придавай этому значение!», «Не стоит расстраиваться по пустякам» и другое. Для сохранения своей самооценки, вольно или невольно, мы используем определённые способы психологической защиты, такие как отрицание, подавление, вытеснение, рационализация и другие. Рассмотрим последовательно каждый из них.

Отрицание - это стремление избежать новой информации, несовместимой со сложившимися представлениями о себе. Защита проявляется в игнорировании потенциально тревожной для нас информации, в уклонении от нее. Это как бы барьер, расположенный прямо на входе нашей воспринимающей системы. Он не допускает туда нежелательную информацию, которая при этом может быть для нас необратимо утрачена.

Однажды, мне довелось невольно присутствовать на разносе, который устроил руководитель своему сотруднику. Зная обоих участников, чуть позже задал сотруднику вопрос, как он отнёсся к подобному разносу? Тот ответил, что в такие моменты он просто «отключается» и думает о чем-то своём, либо просто рассматривает какие-нибудь предметы.

Отрицание может вынудить нас также заблаговременно отгородиться от травмирующих событий. Например, страх перед неудачей вынуждает нас избегать ситуации, в которой мы можем потерпеть поражение. Это может проявляться в нежелании состязаний между

собой, или в отказе испытать себя в чем-то сложном, где мы не сильны, особенно по сравнению с другими.

Стимул для запуска отрицания может быть не только внешним, но и внутренним, когда мы стараемся о чем-то не думать, отогнать мысли о неприятном. Если в чем-то нам никак нельзя признаться самим себе, то наилучшим выходом остается, по возможности, «не заглядывать в этот страшный и темный угол». Нередко, сделав что-то не вовремя или не так, как надо, а ничего исправить уже нельзя, эта «защита» заставляет нас игнорировать опасную ситуацию, вести себя так, как будто ничего особенного не происходит.

Подавление - защита, проявляющаяся в забывании, блокировании неприятной, нежелательной для нас информации, либо при ее переводе из восприятия в память, либо при выводе из памяти в сознание. Поскольку в этом случае информация уже является содержанием нашей психики, так как была воспринята и пережита, она как бы снабжается специальными метками, которые позволяют затем заблокировать ее.

Особенность подавления состоит в том, что содержание переживаемой негативной информации забывается, а ее эмоциональные, двигательные, вегетативные и психосоматические проявления могут сохраняться, проявляясь в навязчивых движениях и состояниях, ошибках, описках, оговорках. Эти симптомы в символической форме отражают связь между нашим реальным поведением и подавляемой информацией. Чтобы что-то вспомнить из подавляемой информации, нам необходимо вернуться в то состояние, в котором мы получили информацию. Поскольку нам не хочется вновь чувствовать себя так плохо, то мы вряд ли вспомним содержание информации. Ярким примером подавления являются навязчивые страхи, появившиеся у людей в результате критической ситуации, в которой они побывали. Страх возможной гибели вызывает у них паническое состояние и отказ от всего, что связано с этой ситуацией, будь то полет, плавание, езда и так далее.

Наиболее распространенный механизм психологической защиты - это вытеснение, а именно - устранение из сознания в область бессознательного тех моментов, которые препятствуют возвращению эмоционального состояния в нормальное русло. При этом из сознания вытесняется не событие в целом, а истинный, но неприемлемый мотив своего поведения в этой ситуации. Условием вытеснения становится результат сравнения новой информации о себе с личной самооценкой, со своим внутренним идеалом «Я». Причина такого «забывания» - желание избежать неудовольствия, которое вызывается воспоминанием данного эпизода. Периодически, вытесненные, но окончательно не забытые мотивы и связанные с ними переживания пытаются проникнуть в сознание и вызывают у человека определенное чувство тревоги и беспокойство. Например, охранник, встретившись в безлюдном месте один на один с правонарушителем, совершившим хищение, проявил малодушие и не задержал его. Эпизод произошедшего останется в памяти охранника, а вот от мотива поведения его психика будет пытаться избавиться, вытесняя его в бессознательную область. Охранник это будет ощущать периодически определенным переживанием тревоги и беспокойства.

Следующим механизмом считается рационализация. Используя этот механизм, человек пытается найти оправдание каким-то своим действиям, например, считая, что у него не было другого выбора или что другие люди поступают также и так далее. Таким образом, суть рационализации - в отыскании «достойного» места для непонятного или недостойного побуждения либо поступка в имеющейся у человека системе внутренних ориентиров, без разрушения этой системы. При помощи рационализации человек легко «закрывает глаза» на расхождение между причиной и следствием.

Рассмотрим две имевших место ситуации: По окончании месяца в бухгалтерию организации принесли счет за междугородние переговоры. Выяснилось, что звонки в другой город делал охранник, когда дежурил в офисе по вечерам. При обсуждении данного инцидента с руководством, он ответил, что считает недостаточной оплату своей работы, и эти междугородние звонки являются определённой компенсацией. И все же, счёт за междугородние переговоры ему пришлось оплатить.

Другой пример. В ответ на оскорбление в свой адрес, охранник применил к обидчику резиновую палку и тем самым серьёзно превысил свои полномочия. В своей объяснительной руководству ЧОО по данному инциденту, охранник указал, что в подобной ситуации и другие охранники скорее сделали бы то же. Результатом служебной проверки явилось заключение о профнепригодности охранника с последующим увольнением.

Используя данный механизм психологической защиты, пьяница оправдывает себя тем, что все вокруг пьют, вор – тем, что воруют все и т. д.

Очень интересен механизм психологической защиты, связанный с фантазированием. Он связан с нашими творческими способностями, и мы часто пользуемся им, порой неосознанно. Представим себе, что нас кто-то сильно обидел, и мы не смогли дать достойного ответа. Гнев, который мы породили в себе, не найдя выхода, будет оставлять негативные «следы» на всех системах нашего организма. Вновь и вновь мы будем мысленно прокручивать ситуацию, сопровождая это волнами негодования, ибо инерционность процесса возбуждения в коре головного мозга не позволит нам быстро успокоиться. В подобной ситуации, снизить эмоциональное возбуждение можно с помощью мысленных представлений, например, изменить для себя содержание события.

С этой целью мы можем мысленно, во-первых, продолжить ситуацию в желаемом себе русле (представить, как мы даем достойный отпор обидчику, как этот человек просит у нас прощение и т. д.). Это напоминает фильм со счастливым концом. Во-вторых, можно менять эмоциональную окраску ситуации и его участников. Своего обидчика можно представить в комичном облике (карликом, в шутовском наряде, в образе животного и т. д., а себя – большим, очень важной персоной и т. д.). Тем самым, мы снижаем эмоциональную действенность его слов на себя. В-третьих, картинку события, которую мы прокручиваем у себя в голове, можно уменьшить или сделать тусклой, с еле различимым содержанием. Отсутствие яркости любого события резко снижает его действенность. В-четвертых, можно представить, что это событие произошло не с нами - мы лишь наблюдаем со стороны за кем-то, с кем происходит это событие. Ведь мы уже знаем, что не само событие оказывает действие на нас, а наши мысли о нём. И отстраненность от события, что это было не с нами, позволяет отстраняться от мыслей о нём.

Первые два способа позволяют снизить и изменить полюс своих эмоций с отрицательного на положительный. Последние два способа приводят к нейтрализации возбуждения, за счет снижения яркости и действенности события, а также отстранённости от него.

Два других механизма психологической защиты носят название экстернализация и интернализация. Начнем с экстернализации. Представим себе, что человек робок и нерешителен. И вот ему предоставляется возможность проявить себя, совершить активное действие. В силу своего характера он сделать этого не может. Каким образом такой человек будет объяснять себе собственную нерешительность? Скорее он скажет, что существуют какие-то внешние причины, которые не позволяют ему проявить самого себя: против него настроены другие люди, или кто-то не хочет, чтобы он совершил этот поступок. Так причину своей несостоятельности человек переносит изнутри вовне.

Например, зимой, в связи с холодами, в помещения поста охраны стало прохладно. Неоднократные просьбы охранников к начальнику охраны объекта остались неудовлетворенными. Тогда охранники самостоятельно договорились с работниками охраняемого объекта, и в помещение поста им была поставлена трамвайная электропечь. Использование подобных электрических приборов в бытовых помещениях категорически запрещено из-за пожароопасности. Помимо опасности возгорания, нити накаливания печи сжигают кислород и при длительном нахождении в помещении поста, у охранников начинала болеть голова. В этой ситуации начальник охраны объекта занял позицию, что он ничего не знает, но в случае какого-либо происшествия, крайними окажутся сами охранники. Через некоторое время, на общем собрании охранников, на вопрос директора ЧОО, есть ли у охранников пожелания к условиям работы, никто из охранников объекта не решился поднять вопрос о дополнительном нагревательном приборе на пост. Они опасались, что в результате им придётся объяснять, почему произошла несанкционированная установка на посту трамвайной печи и это осложнит их рабочие отношения с начальником охраны объекта, который заверял директора ЧОО, что работа на объекте поставлена на высокий уровень.

Интернализация - это обратный процесс. Человек по своим способностям и возможностям достоин того, чтобы занять определенное место в жизни. Однако чисто внешние обстоятельства мешают ему реализовать себя. В конечном итоге, не добившись своей цели, человек, так или иначе обесценивает ее. Например, охранник стремился к профессиональному росту и хотел стать телохранителем. Его перестал устраивать низовой уровень своей деятельности, и это вызвало в нём определённый душевный дискомфорт. Однако услуги телохранителей перестали пользоваться спросом и многие из них потеряли эту работу. Тогда охранник убедил себя, что в отличие от его графика работы, у телохранителя ненормированный рабочий день, постоянная зависимость от настроения и капризов охраняемого лица, обязанность подставляться под пули, предназначенные этому лицу и т. д. И зачем ему всё это нужно, если он, отработав свою смену «свободен, как птица в полете»?! Таким же образом и человек снимает уровень эмоционального напряжения и возвращает себе душевный покой, несмотря на то, что цель не достигнута.

Деперсонализация - это восприятие других людей как обезличенных, лишенных индивидуальности представителей некоторой группы. При деперсонализации другие люди воспринимаются только как воплощение их социальной роли, например рабочие, сотрудники, посетители, правонарушители и так далее. Если мы не позволяем себе думать о других как о людях, которые имеют чувства и индивидуальность, то таким образом мы защищаем себя от их восприятия на эмоциональном уровне.

Механизм деперсонализации в определенной мере защищает охранников от личностных переживаний при задержании правонарушителей и передаче их в ОВД, не ощущая переживания их страданий.

Идентификация – механизм защиты, связанный с неосознаваемым отождествлением себя с другим человеком, переносом на себя его чувств и качеств, желаемых, но недоступных. Подобным образом мы создаем себе основу для самоуважения. Когда человек ощущает себя слабым и беспомощным, он идентифицирует, отождествляет себя с сильными или авторитетными людьми. Чаще всего с идентификацией мы сталкиваемся у поклонников, имеющих своих кумиров, фанатов различных клубов и т. д. С помощью этого механизма психологической защиты мы избавляемся от чувства неполноценности и отчужденности.

В то же время следует подчеркнуть важную особенность идентификации. Она связана с процессом, в котором мы, как бы включаем другого в свое «Я», заимствуем его мысли, чувства и действия. Оказавшись в сложной для себя ситуации, мы задаемся вопросом, а как бы в этой ситуации действовал тот, с кем мы себя идентифицируем? Это придает нам уверенность и силу, кажется, что действуем уже не мы, а тот, с кем мы себя идентифицируем. В этой же плоскости лежит подход к идентификации себя с различными животными в некоторых стилях восточных единоборств.

Замещение - это механизм психологической защиты от неприятной ситуации, в основе которого лежит перенос реакции с недоступного объекта на доступный, или замена неприемлемого действия приемлемым. За счет такого переноса происходит разрядка напряжения, созданного неудовлетворенной потребностью. Например, охраннику с живым, подвижным темпераментом было скучновато работать на стационарном посту. Однообразие в работе и отсутствие динамики угнетали его, и хотелось перейти к более динамичной работе – в мобильные группы. Да и статус охранников мобильных групп был повыше, чем на стационарных постах. Однако из-за ограничений по возрасту и отсутствия у охранника хорошей физической подготовки, путь ему туда был заказан. Это вызывало у охранника определенное разочарование и душевный дискомфорт. И как только ему было предложено сопровождать грузы при транспортировке – он согласился без колебаний.

Итак, суть замещения состоит в переадресации реакции. Если при наличии какой-либо потребности желаемый путь для ее удовлетворения закрыт, активность человека ищет другой выход для достижения поставленной цели. Иными словами, замещение — это перенос потребностей и желаний на другой, более доступный объект. В случае невозможности удовлетворить некую свою потребность с помощью одного предмета, человек может найти другой предмет (более доступный) для ее удовлетворения.

Перенос - это защитный механизм, который обеспечивает удовлетворение желания на замещающих объектах. В чем-то перенос схож с замещением. Также, как и в замещении, перенос связан с переориентацией своих реакций. Однако, в замещении наши реакции направлены на достижение чего-то, а в переносе происходит обратное - наши реакции направлены на избавление от чего-то. Наиболее часто встречающимся видом переноса является подмена объектов вымещения накопившейся агрессии или обиды. Например, руководитель на работе устроил нам взбучку, и мы были вынуждены молча «проглотить» обиду. Негативные эмоции распирают нас, и мы ищем, на ком можем отыграться «по-полной»?! В этой роли могут выступить люди, стоящие ниже нас по социальному рангу, случайные встречные, наши домочадцы и т. д.

От переноса следует отличать похожий механизм *сублимации*, связанный с активным выплеском негативных эмоций через мышечное напряжение. К таковым можно отнести психологическую разрядку, когда в порыве гнева человек начинает дубасить подушку, бить посуду, рвать и метать все и вся вокруг, сопровождая это какими-то отрывистыми, а иногда и бранными словами. Несколько десятков лет назад было забавно слышать о том, как японские служащие, в порыве гнева на своего начальника, могли избить его чучело, специально изготовленного для этих целей. В этой бурной мышечной активности находят выход внутренняя напряженность, и вслед за ней, приходит умиротворение. У нас с этим делом проще и специально ничего не изготавливают. Нечто подобное используется и в единоборствах, когда, спортсмены, работая на мешках или с манекенами, представляют что это их соперники. Тем самым снимается страх и беспокойство перед соперником, происходит привыкание к его образу и формируется уверенность в противостоянии с ним.

Естественным способом выплеска наших негативных эмоций является крик. Не зря, от сильного испуга мы невольно вскрикиваем, или в порыве ярости срываемся на крик. Но не всегда мы можем позволить себе кричать, и часто сдерживаем рвущийся из нас крик. Психологи давно подметили интересную взаимосвязь. Человек, который вынужден подавлять свой гнев, часто страдает заболеваниями горла. Энергия «запертого» в горле крика бьёт в горловой энергетический центр, вызывая сильнейшую встряску в нём. Ощущая это как жар в горле, человек часто пытается охладить его прохладительными напитками. Исход понятен - горловые болезни. В подобных ситуациях, при сильном негодовании нам нужно быстрее найти место, где можно проорать.

Таким образом, каждый из нас осознанно или неосознанно использует эти механизмы защиты от психологического воздействия со стороны других людей. И все же наша нервная энергия выгорает, и требует регулярного пополнения и восстановления затраченных ресурсов.

Наиболее простым и естественным способом восстановления от негативного психологического воздействия является отдых, а ещё лучше, если он связан с переключением на любимое занятие. Для кого-то это будет рыбалка, кому-то ближе побродить по лесу или полазать по горам, кто-то предпочитает мастерить ручные поделки или перебирать свои коллекции и т. д. В отличие от обычного отдыха, связанного с отдалением по времени от произошедшего события и восстановлением сил, переключение на любимое занятие позволяет не только «отдаляться» от события, но концентрировать свое внимание и мысли на другой деятельности. А так как мы не можем одновременно думать о разном, то вероятность появления мыслей о произошедшем событии резко падает.

Наряду с этими естественными для нас способами восстановления своих психологических ресурсов, есть специальные приемы психологической саморегуляции, которые способствуют снятию психического и физического напряжения, нормализация нервных процессов, улучшение и ускорению восстановительных процессов [6, 9, 14, 18, 25].

В числе этих приемов известные нам аутогенная тренировка, медитация, психологическая релаксация и другие. В данном учебном пособии мы сможем представить лишь общую характеристику этих приемов, ибо для их освоения требуются отдельные учебные пособия [12, 15, 16]. .

Аутогенная тренировка.

Методика аутогенной (направленной на себя) тренировки (далее, в тексте АТ) разработана немецким врачом-неврологом Шульцем И. Г. в начале 20-го века. Она представляет своего рода мягкий самогипноз (самовнушение), с помощью которого сила мысленных представлений человека переносится на его тело. Образное представление тяжести, например, вызывает чувство действительной тяжести, которое вскоре исчезает, сменяясь расслаблением мышц. Перенос психических образов на физическое тело возможен лишь потому, что тело и психика составляют единство.

Выявлены два главных эффекта, которые дает АТ: снятие эмоционального напряжения и ускорение восстановительных процессов. Успокоение и восстановление обеспечивается формированием у обучаемого способности произвольно вызывать у себя релаксационные состояния. Это состояние запускается спонтанно глубоким и полным мышечным расслаблением. Релаксация вызывается на фоне установки на покой и отдых посредством трех действий: проговариванием словесных формул, управлением вниманием и образным представлениями. Поскольку релаксационное состояние имеет

целью восстановительную направленность, постольку пределом возможностей АТ в нормализации состояния человека служит самочувствие и работоспособность хорошо отдохнувшего уравновешенного человека. Связывать с АТ идеи стимуляции и мобилизации, как превышение присущего занимающимся уровня работоспособности, совершенно неправомерно.

АТ состоит из одного вводного и 6-ти стандартных упражнений, логически связанных между собой. Вводное упражнение направлено на достижение ощущения спокойствия и создание благоприятного психологического фона для выполнения остальных 6-ти упражнений.

1-е упражнение направлено на достижение ощущения тяжести.

2-е упражнение направлено на достижение ощущения тепла во всем теле

3-е упражнение направлено на регуляцию частоты сердечных сокращений

4-е упражнение направлено на регуляцию частоты дыхания

5-е упражнение направлено на регуляцию деятельности внутренних органов

6-е упражнение направлено на ощущение отдыха и свежести

Занятие АТ заключается в том, что человек садится или ложится в удобной позе и в состоянии покоя мысленно повторяет несколько фраз, вызывая у себя определенные ощущения. По окончании каждого занятия необходимо активировать свое состояние, даже если мы ничего не почувствовали. Чем решительнее, энергичнее и тщательнее проводится снятие, тем эффективнее выход из аутогенного погружения.

В процессе тренировок человек последовательно овладевает шестью упражнениями. Владение каждым из них занимает около 10-14 дней, т. е. всего для овладения всеми 6-ю упражнениями требуется около 2-3-х месяцев. Но для того чтобы овладеть методикой АТ в совершенстве потребуются ещё примерно 4-6 месяцев регулярных ежедневных занятий.

Упражнение 1 - вызывание ощущения тяжести.

Занимающиеся мысленно повторяют формулу:

- "правая (у левшей - левая) рука тяжелая" - 6 раз;

- "я совершенно спокоен" - 1 раз.

Иногда для контроля можно попытаться чуть-чуть приподнять руку, чтобы убедиться в появлении ощущения тяжести. Упражнение повторяют 10-14 дней. После первых 4-6 дней упражнений ощущение тяжести в руке становится все более отчетливым. Далее оно распространяется на обе руки, на обе ноги и, наконец, на все тело. Тогда соответственно внушают себе: "Обе руки... обе ноги... все тело стало тяжелым". Когда освоено первое упражнение, т. е. удастся вызвать ощущение тяжести, переходят ко второму.

Упражнение 2 - вызывание ощущения тепла.

Занимающиеся мысленно повторяют формулу:

- "тело тяжелое" (вызывается ощущение тяжести и мышечного расслабления) - 1-2 раза

- "я совершенно спокоен" - 1 раз;

- "правая (у левшей - левая) рука теплая" - 5 раз.

В процессе тренировок, по мере того, как ощущение тепла возникает во второй руке, далее в ногах и затем во всем теле, переходят к формулам "обе руки теплые", "руки и ноги теплые", "тело теплое". Упражнение считается усвоенным, когда ощущение тепла вызывается легко и отчетливо.

Упражнение 3 - регуляция ритма сердечной деятельности.

Вызывается ощущение тяжести, покоя, тепла, как в упражнении 1 (однократное повторение соответствующей формулы). Затем мысленно 5-6 раз повторяют формулу: "Сердце бьется спокойно и мощно". Предварительно испытуемому рекомендуется научиться мысленно считать сердцебиения. Если он этого не умеет, то при выполнении упражнения первые дни рекомендуют класть правую руку на область сердца, чтобы ощущать сердечный толчок. Упражнение считается усвоенным, когда удается влиять на ритм сердечной деятельности.

Упражнение 4 - регуляция дыхания.

Вызывается ощущение, появляющееся при выполнении упражнений 1-3 - тяжести, покоя и т. д. Затем мысленно 5-6 раз повторяют формулу: "Дыхание спокойное" или, чтобы подчеркнуть, что акт дыхания протекает при этом автоматически, без напряжения, можно применить формулу: "Дышится спокойно".

Упражнение 5 - влияние на органы брюшной полости.

Вызываются такие же ощущения, как при выполнении упражнений 1-4. Затем мысленно 5-6 раз повторяют формулу "Солнечное сплетение теплое, излучает тепло". При появлении отчетливого ощущения тепла в области солнечного сплетения упражнение считается усвоенным.

Упражнение 6 - вызывание ощущения прохлады в области лба.

Вначале вызываются ощущения, соответствующие описанным 5 упражнениям. Затем 5-6 раз мысленно повторяют формулу: "Лоб приятно прохладный" или "лоб слегка прохладный". Упражнение усвоено, когда занимающийся научится вызывать отчетливое ощущение легкой прохлады в области лба.

Когда какое-то упражнение хорошо освоено, длинные формулы самовнушения заменяются краткими: "спокойствие", "тяжесть", "тепло", "сердце и дыхание спокойное", "солнечное сплетение теплое", "лоб прохладный".

Для самостоятельного обучения АТ можно воспользоваться популярной книгой Ханнес Линдемана «Аутогенная тренировка»/ Она написана в очень доступном манере, переведена на 16 языков мира и может быть хорошим руководством для освоения АТ [16].

Медитация. Это метод саморегуляции, в основе которого лежит управление вниманием, для изменения психических процессов, с целью улучшения самочувствия и здоровья, расширения сознания, развития личности. Она помогает избавиться от навязчивых состояний, тревожности, депрессии и повышенной агрессивности, улучшает концентрацию внимания. Под ее влиянием возрастает способность человека использовать творческий потенциал и сделать свою жизнь целенаправленной. На психологическом уровне отмечается расслабление, повышение готовности реагировать, расширение сознания, избавление от привычных схем поведения, - овладение умением осуществлять самоконтроль, создание условий для психического развития. Тысячелетиями представители почти всех человеческих культур использовали ту или иную форму медитации для обретения душевного покоя и гармонии.

В отличие от АТ, медитация может протекать как в статичной позе, так и в движении (в ходьбе и беге). Она имеет разные способы перехода в иное состояние сознания за счет сосредоточения: либо на чем-то, либо за счёт чего-то. Это может быть наблюдение за собственным дыханием, рассматривание различных предметов, изображений, рисунков («мандалы» в йоге), движения воды, многократное повторение вслух или про себя слов или звукосочетаний («мантры»). Во всех этих случаях внимание на протяжении сеанса медитации бывает направлено на единственный, не меняющийся источник стимуляции (предмет, звук, процесс). Таков первый тип медитативных упражнений, предусматривающий прекращение на определенный период времени обработки всей поступающей в сознание информации, за исключением заранее выбранной, на которой и концентрируется все внимание.

Диаметрально противоположна, на первый взгляд, другая стратегия, Здесь человек старается охватить своим вниманием и воспринять все без исключения испытываемые ощущения. При использовании второй стратегии сознание медитирующего лишено поддержки в виде подсчета дыхания, изображения и т. п., а потому легко может отвлечься, начать блуждать, возвращаться к прошлому, забегать в будущее. Поэтому здесь задача особенно сложна. Внимание должно быть устойчивым, но в то же время чутким, готовым уловить любую деталь происходящего, каждый нюанс.

Состояние медитации возможно только при достижении внутренней свободы и независимости от внешних и внутренних раздражителей. Осуществляясь с помощью сосредоточения на предмете или стимуле, она приводит к сужению сознания, и из него исчезают другие объекты восприятия. В этом состоянии у человека отключаются механизмы словесной интерпретации, ощущаемого и переживаемого, логического контроля, оценки и критики.

Поскольку в этом состоянии человек полностью выключается из системы внешних и внутренних раздражителей и теряет возможность точно оценивать интервалы времени, неудивительно, что это состояние связано с ощущением полной пустоты. Ведь временная составляющая является важным компонентом нашего самосознания и формирования самоощущений. Естественно, что с потерей такой ориентировки возникает субъективное ощущение слияния своего «Я» с беспредельностью мироздания. Затем на этом фоне могут возникать ощущения целостности, описываемого иногда как переживания «просветленности», «парения в невесомости» и другие. В ряде случаев у медитирующих возникает чувство слияния с окружением, с природой, растворения себя в ней, что вызывает сильный душевный подъем. Подобные переживания оставляют после себя ощущения обновления, радости и свежести бытия

Рассмотрим несколько способов медитации.

Повторение в уме слова или короткого текста. В этом способе занимающимся используются короткие слова, связанные с учениями («Ом», «Со-хам») или известные мантры («Ом мани падме хум», «Ом намо бхагавате»), которые многократно повторяются. При пропевании каждого звука или слога занимающиеся представляют себе, как звуки заполняют всю голову и стирают все отвлекающие мысли или образы

Пристального рассматривания объекта: В этом способе занимающиеся пристально, без лишнего напряжения рассматривают разные объекты, например: пламя горящей свечи, прозрачного кристалла, листы дерева, текущей воды и другие. Здесь также используются некоторые приемы, повышающие степень произвольного внимания и получения новых ощущений через уподобление себя рассматриваемым предметам.

Сосредоточение на проблеме с парадоксальными компонентами. Занимаясь предлагается сконцентрироваться на решении задачи или иррациональной ><загадки, которые невозможно решить с помощью нашего обыденного сознания и логики. Например, занимающийся размышляет над загадкой, как может звучать ><хлопок ><одной рукой? Только самоуглубившись и отказавшись от привычной логики, в состоянии медитации, за счёт целостного восприятия проблемы можно найти ее решение. В чем-то это сродни с известным нам способом зрительного восприятия, когда увидеть знакомый предмет на фоне другого рисунка (например, скрипку на фоне различной цветовой палитры точек) можно только расфокусировав свой взгляд, т. е. необходимо определённое расхождение наших зрительных осей [9].

Для выбора и самостоятельного освоения способов медитации есть немало популярных доступных литературных источников, например «Медитация; Мистика или психотехника» автора Каганова Л. С. и др.[12, 15].

Прогрессирующая мышечная релаксация. Прогрессирующую мышечную релаксацию (далее, ПМР) иногда называют психотонической тренировкой. Это название подчеркивает прямую взаимосвязь состояния нашей психики с тонусом мышц тела. Мы не можем напрячь свои мышцы без предварительного возбуждения в нервных центрах и наоборот, возбуждение в нервных центрах отражается на мышечном тонусе тела. Умея произвольно расслаблять свои мышцы, мы тем самым создаем предпосылки для снижения возбуждения в нервных центрах.

Методика ПМР была предложена Эдмундом Джекобсоном. В 1929 году он опубликовал книгу "Прогрессирующая релаксация", в которой показал, что наши эмоции проявляются в теле в виде мышечного напряжения. Возникшая психическая энергия, если эмоции не были проявлены, не растворяется в небытии: она переходит в энергию мышечного напряжения, причем мы не всегда отдаем себе отчет в этом. И очень часто у людей, не проявляющих адекватно свои эмоции и не умеющих правильно сбрасывать напряжение, формируется, так называемый, "мышечный панцирь". И годами невысказанные эмоции превращаются в мышечные зажимы, которые, в свою очередь, негативно отражаются на психологическом состоянии человека и приводят к развитию различных телесных недугов, таких как, например, остеохондроз или гипертония. Чем сильнее эмоциональное напряжение, тем более выражено напряжение скелетной мускулатуры. Есть и обратная связь - расслабленные мышцы формируют условия для торможения деятельности клеток коры головного мозга.

Джекобсон предложил добиваться расслабления, используя не пассивное бездействие, предоставляя телу самому добиваться расслабления, а активно - давая мышцам дополнительную нагрузку, вызывая их переутомление и последующее неизбежное расслабление. В ходе ее выполнения с помощью концентрации внимания сначала формируется способность улавливать напряжение в мышцах и чувство мышечного расслабления; затем отрабатывается навык овладения произвольным расслаблением напряженных мышечных групп. Все мышцы тела условно делятся на 16 групп. Последовательность упражнений в процессе овладения данной методикой такова: от мышц верхних конечностей (от кисти к плечу, начиная с правой руки – для правшей) к мышцам лица (лоб, глаза, рот), шеи, грудной клетки и живота и далее к мышцам нижних конечностей (от бедра к стопе, начиная с доминантной ноги). Упражнения начинаются с кратковременного, 5-7-секундного, напряжения первой группы мышц, которые затем полностью расслабляются; внимание занимающегося сосредоточивается на чувстве релаксации в этой области тела. Упражнение в одной группе мышц повторяется до тех пор, пока занимающийся не почувствует полного расслабления; только после этого

переходят к следующей группе. По мере приобретения навыка в расслаблении, мышечные группы укрупняются, сила напряжения в мышцах уменьшается и постепенно внимание все более акцентируется на воспоминании ощущений. На заключительном этапе, после повседневного анализа локальных напряжений мышц, возникающих при тревоге, страхе и волнении, занимающийся самостоятельно достигает мышечного расслабления и таким образом преодолевает эмоциональное напряжение.

Необходимо отметить, что в практике саморегуляции упражнения на расслабление используются в ограниченном объеме, с целью достижения благоприятного внутреннего состояния. Это состояние является основой, на котором выстраивается дальнейшая работа с психикой человека.

2.3. Основы профессионально-психологического настроя и саморегуляции частных охранников.

Психологический настрой охранников напрямую связан с качеством исполнением ими своих профессиональных обязанностей. Он проявляется в отношении охранников к своей служебной деятельности, отражается на их поведении и действиях в различных ситуациях, на их состоянии в период несении службы. От того насколько близка охранная деятельность мировоззрению и убеждениям охранников, направленности их личности и системе жизненных целей зависит, с каким настроем охранники выполняют свои служебные обязанности.

Помимо профессионального настроя, который характеризует в целом отношение охранников к своей работе, существует психологический настрой к действиям в конкретных ситуациях. Этот настрой можно определить как психологическую подготовленность или психологическую готовность охранников к действиям в условиях, связанных с конкретными ситуациями. Например, в ситуациях, связанных с опасностью и угрозой жизни и здоровью охранников, возникающий естественный страх может затруднить выполнение ими адекватных и эффективных действий для достижения положительного результата, привести к отказу от сопротивления с правонарушителями и т. д. Вид направленного на охранников оружия может явиться для них достаточным основанием для того, чтобы отдать своё оружие преступникам и отказаться от сопротивления. Тем самым значительно ухудшить общую ситуацию и повысить вероятность плачевного исхода. В ситуациях экстремальных, связанных со спасением и эвакуацией людей из опасной зоны, инстинкт самосохранения и желание спастись самому, может заглушить у охранников чувство долга по отношению к людям, чью безопасность они обеспечивают. А в ситуации с применением оружия против правонарушителя, вид его крови в результате полученного ранения может вызвать шок у самих охранников.

Эти реакции естественны для человека и для их преодоления нужна специальная психологическая подготовленность, определённый психологический настрой. В профессиональном спорте давно пришли к пониманию, что чаще не техническая или физическая подготовка спортсменов определяет победителей, хотя их важность несомненна. При примерно одном уровне подготовки побеждает тот, чья воля к победе оказалась выше. Не зря существует поговорка «Побеждает не тот, кто техничнее, а тот, кто злее!». Известно немало примеров, когда на улице хороших спортсменов по различным видам единоборств лупили уличные драчуны, получившие хороший психологический и практический опыт уличных потасовок. Ибо, готовность «идти до конца» и нацеленность на жесткое бескомпромиссное сопротивление в схватке, у драчунов выше, чем у спортсменов. Не зря бойцы спецподразделений отдают предпочтение прикладным

разделам единоборств, чтобы вести свою подготовку к условиям реального противостояния. Достаточно вспомнить их посвящение новичков в свои ряды. Умение стоять до конца и выстоять, несмотря ни на что - вот основа их психологической готовности.

Поэтому, от того, насколько охранники настроены на свою профессиональную деятельность, в целом, и умеют настраиваться на конкретные ситуации, в частности, зависит успешность решения ими возникающих плановых и внеплановых задач, достижение необходимых результатов.

Эмоционально-волевая устойчивость охранников может рассматриваться как один из важнейших показателей их психологической подготовленности к профессиональной деятельности. Под ней понимается способность охранников сохранять в сложных условиях деятельности устойчивое психическое состояние. Эмоционально-волевая устойчивость проявляется в:

- умении сохранять в экстремальных ситуациях психологическое состояние, не снижающее эффективность действий;

- умении владеть собой в психологически напряженных, конфликтных ситуациях;

- умении сохранять длительное время должный уровень работоспособности и др.

Поэтому важным для охранников является уметь путем саморегуляции преодолевать негативные эмоции и мобилизовать силы для выполнения поставленной задачи, снимать высокое эмоциональное напряжение, нейтрализовать последствия стресса и другое.

Психическая саморегуляция имеет две целевые установки: с одной стороны, это создание максимально благоприятных психологических предпосылок для успешного выполнения служебной деятельности, с другой - улучшение восстановительных процессов.

Процесс эмоционально-волевой саморегуляции строится на трех основополагающих принципах:· релаксации, визуализации, самовнушения [18].

Сущность принципа релаксации заключается в подготовке тела и психики к совместной работе. Именно в моменты релаксации можно почувствовать связь своего организма и мыслительной деятельности. Релаксация, или расслабление, означает освобождение тела и психики от ненужного напряжения. Это взаимно-обратный процесс: тело расслабляется по мере того, как успокаивается мозг, а мозг успокаивается от того, как расслабляется и разряжается тело.

Второй принцип - визуализация. Интуитивное мышление использует различные пути проникновения в сознание. Основным является путь представлений, или визуализации образов в вашем мозгу. Это называется созданием внутреннего образа. Визуализация обозначает различные способы активизации направленного воображения с помощью слуховых, зрительных, обонятельных, вкусовых, осязательных ощущений, а также их комбинаций. Чем лучше и многограннее образ, тем он действеннее. В принципе мозг одинаково реагирует как на образы объективного мира, так и на создаваемые внутренние образы. И поэтому навыки визуализации позволяют человеку лучше использовать свои внутренние ресурсы, активизировать протекание психических процессов.

Сущность принципа самовнушения заключается в том, что с помощью самовнушения мы облакаем наши внутренние образы в слова, которые неоднократно отдаются эхом в нашем сознании. Слова, обращенные к себе, усиливают веру в то, что мы в состоянии достичь своей цели, и указывают направление, в котором нужно идти. Они заставляют мозг сконцентрироваться и активно участвовать в достижении цели. Эти слова,

наполненные собственной внутренней силой и поддержкой, воспринимаются глубоко на эмоциональном уровне. Они формулируются как отношение, намерение и установка, выраженная словами: «Я могу это сделать!» «Я готов к этому!», «Я достигну» и т. д. Эти слова должны выражаться как ясное утверждение, от первого лица, в настоящем времени. Лучше утверждать « Я смелый», чем «Я не боюсь»

При овладении сотрудниками простейшими методами саморегуляции необходимо учитывать то обстоятельство, что невозможно рекомендовать какой-то универсальный метод, пригодный для использования всеми сотрудниками.

Методы саморегуляции.

Использование логики. Очень часто сложившаяся ситуация требует, чтобы охранник умел хладнокровно разобраться в ней. При этом можно сначала убедить себя в нерациональности имеющегося психического состояния, неадекватного нервного напряжения, а затем - в целесообразности другого стиля деятельности и поведения. В процессе логического осмысления ситуации, и устранения связанных с ней отрицательных эмоций, можно пользоваться несколькими приемами. Снимать нервное напряжение можно, убедив себя в несерьезности своих переживаний. Психическая защита в данном случае строится на самоубеждении в том, что трудные положения воспитывают умение даже из неудачи извлекать максимум пользы. Важно четко проанализировать, что произошло, где допущена ошибка, и сразу же представить себе, какая может быть польза для будущей деятельности.

Самоубеждение. Очень важным является прием индивидуально значимого самоубеждения типа "Я самый опытный", "Я все могу", "Я лучший" и т. п. Эти самоубеждения надо обязательно тренировать, постоянно используя их как стимул в преодолении трудных ситуаций, возникающих в каждодневной практике. Такой подход является хорошим способом профилактики стрессов.

Использование самоприказов. Дисциплинированный охранник может хорошо управлять собой с помощью внутренних самоприказов типа: "Надо!", "Смелее!", "Терпи!", "Работай!" и т. п. Важно систематически тренировать преодоление себя с таким дополнительным самоприказом. В конечном итоге должна выработаться своего рода органическая связь между внутренней речью и действием. Самоприказ при этом обретает дополнительную силу, становится своего рода пусковым стимулом. Следует отметить, что очень удобно объединять самоприказы с формулами самоубеждения. Например: "Я решительный и смелый! Вперед!" или "Я справлюсь с этой работой! Смелее!" и т. п.

Использование образов. Лицам с художественным типом мышления помогает прием, основанный на "игре в кого-нибудь". Например, охранник, выполняющий какую-нибудь эмоционально напряженную работу, может представить себя в образе героя кинобоевика. Умение мысленно представить себе образ для подражания, войти в нужную роль помогает обрести свой стиль поведения и регулировать свое состояние.

Подражание, как метод, имеет древнюю историю в ритуальных практиках людей, верящих, что тем самым, они вбирают в себя могущество избранного для подражания объекта. Своё применение этот метод нашёл и боевых искусствах Востока.

Целенаправленное представление ситуаций. Умению настроиться помогает использование своего воображения. При настройке на выполнение какого-либо профессионального действия охраннику можно вспомнить ситуации, связанные, например, со своим успешным задержанием правонарушителей, с победами в противоборстве с хулиганами и т. п. Это придаёт охраннику чувство уверенности в своих

силах, в своей способности выходить победителем в противоборстве с правонарушителями.

Воображение помогает также снимать нервное напряжение. У каждого человека есть в памяти ситуации, в которых он испытывал покой, умиротворение, расслабление. У одних - это пляж, приятное ощущение отдыха на теплом песке после купания, у других - горы, чистый свежий воздух, голубое небо, снежные вершины, у третьих – озеро, рыбалка, утренняя тишина кругом. Таких ситуаций может быть очень много, но выбрать надо самую значимую, способную вызвать нужные эмоциональные переживания.

Способы отвлечения. Могут быть состояния, когда к активным методам саморегуляции прибегать трудно. Нередко это бывает связано с выраженным утомлением, чувством опустошения, отчаяния. В таких случаях снять груз психического напряжения можно с помощью различных средств отвлечения. Это может быть книга, которую перечитываешь по много раз, не теряя к ней интереса, может быть музыка, полюбившийся фильм, любимое увлечение и т. д.

Сознательное управление мышечным тонусом. Мышечный тонус - один из показателей эмоционального состояния. Как правило, нерациональное нервно-психическое напряжение сочетается с ненужным напряжением мускулатуры, а это в свою очередь, еще больше увеличивает нервную нагрузку. Большое значение при этом имеет умение произвольно управлять мышечным тонусом, например, лица человека. Стоит нахмуриться, принять грустное выражение лица, как станет действительно грустно. И наоборот, улыбка способна сделать чудо. Умение улыбнуться даже в тяжелой ситуации, убрать ненужную скованность, психическую напряженность, мышечную зажатость повышает способность человека к лучшей реализации своих возможностей.

Дыхание как средство саморегуляции. Дыхание занимает важное место в системе эмоционально-волевой саморегуляции. Дыхательный акт в покое состоит из 4-х действий – вдох, пауза, выдох, пауза. Он напрямую связан с мышечным тонусом: при вдохе и паузе происходит повышение тонуса, на выдохе и паузе тонус мышц снижается. Нужно отметить, что простейшие дыхательные приемы могут успешно использоваться сотрудниками в ситуациях, когда необходимо быстро взять себя в руки, успокоиться или, наоборот, поднять свой тонус.

Для регуляции психического состояния важное значение имеет ритм дыхания. Успокаивающий ритм заключается в том, что каждый выдох делается вдвое длиннее вдоха [7].

Другим эффективным способом является дыхание на счет. В ситуации, когда необходимо успокоиться: на счет 1,2,3,4 делается вдох, потом на счет 1,2,3,4 - выдох, затем на счет 1,2,3,4,5 делается вдох и на счет 1,2,3,4,5 - выдох и так вдох и выдох удлиняются до 12. Происходит искусственная задержка дыхания, что непроизвольно приводит к определенному снятию эмоционального напряжения. Наоборот, в ситуации, когда необходимо поднять свой тонус, активизироваться, поступают обратным образом. Начинают делать вдохи и выдохи с 12 и постепенно укорачивают их до 4. Дыхание учащается, возбуждение возрастает.

Есть и такой прием - задержка дыхания. В ряде случаев для того, чтобы снять острое нервное напряжение, можно сделать глубокий вдох и задержать дыхание на 20-30 сек. Следующий за этим выдох и последующий повторный глубокий компенсаторный вдох будут способствовать стабилизации состояния.

Каждый из предложенных простейших методов саморегуляции, естественно, может быть углублен и расширен. Поэтому охраннику сначала необходимо выбрать те из них, которые лучше отвечают его характеру и темпераменту, кажутся наиболее удобными для систематического применения. Критерием отбора должны быть собственные индивидуальные особенности. Кроме того, необходимо учитывать, что методы саморегуляции могут различаться по направленности. В одном случае они помогут снять нервное напряжение, расслабиться, восстановить работоспособность, в другом - будут способствовать мобилизации.

Способы саморегуляции могут использоваться как самостоятельные способы, так и в сочетании с другими. В порядке примера приведём два состояния с комбинированными способами саморегуляции:

Уверенность

Расправим плечи, поднимем голову вверх, слегка сожмем зубы, несколько раз глубоко вздохнем. Примем позу уверенного в себе человека.

Вспомним любое событие из своей жизни, когда мы чувствовали себя очень уверенно. Вспомним это состояние.

Вспомним о своих самых больших успехах, о том, что мы больше всего ценим в себе и что в нас ценят другие люди

Представим и почувствуем как наше тело, наши мышцы наполнилось силой и мощью.

Вспомним о людях, в присутствии которых мы ощущаем себя уверенно и спокойно. Представим себе, что они стоят рядом с нами и помогают нам сейчас

Спокойствие

Представим, что мы сидим на берегу моря (озера, реки) и спокойно, безмятежно наблюдаем за его поверхностью

Вспомним медленную спокойную музыку и прислушаемся, как она звучит.

Выполним медленно несколько глубоких циклов дыхания: вдох, пауза и выдох, пауза. Выдох и пауза после него должны быть более продолжительными, чем вдох с последующей паузой.

Медленно сосчитаем от 10 до 0, и с каждым счетом будем ощущать, как наше тело расслабляется все больше и больше,

Спокойствие и умиротворение постепенно заполняет нас полностью.

-- @ --

Вот мы и подошли к окончанию нашей совместной работы по ознакомлению с основными темами учебной дисциплины «Психологическая подготовка». Данное учебное пособие является лишь первой ступенью для понимания охранниками психических процессов, оказывающих влияние на эффективность их деятельности. Она является определённым вкладом в общую тему, касающуюся психологического обеспечения охранной деятельности.

Словарь основных терминов и понятий

Адапта́ция - процесс приспособления строения и функций организма к условиям среды.

Ажитация – сильное нервное беспокойство, сопряженное с растерянностью, потерей целенаправленных действий. Проявляется у людей при неожиданных аварийных или

опасных обстоятельствах, во время стихийных бедствий. Движения человека становятся суетливыми, он становится способен выполнять лишь простые автоматизированные действия. Внешние проявления – бледность, потливость, дрожание рук, учащение дыхания, сердцебиения и др.

Анализатор - это совокупность механических, рецепторных и нервных структур, которые воспринимают, передают и анализируют информацию из окружающей и внутренней среды организма. Существуют: зрительный, слуховой, обонятельный, вкусовой, кожный, вестибулярный, двигательный анализаторы, анализаторы внутренних органов.

Аутогенная тренировка - психотерапевтический метод, сочетающий элементы самовнушения и регуляции функций внутренних органов, моторики (движений), психики тренировкой этих функций.

Внимание - это сосредоточенная деятельность субъекта (человека) на каком либо реальном или идеальном (воображаемом) объекте (явлении, процессе и т. д.), и проявляется в его восприятии, в размышлении о нём, в согласовании каких-либо действий с ним и т. д.

Восприятие - одна из биологических психических функций, определяющих сложный процесс приёма и преобразования информации, получаемой при помощи органов чувств, формирующих субъективный целостный образ объекта, воздействующего на анализаторы через совокупность ощущений, инициируемых данным объектом.

Интернализация – процесс снижения для себя значимости целей, к которым стремился человек.

Кинестезия - так называемое «мышечное чувство», чувство положения и перемещения как отдельных членов так и всего человеческого тела. Это способность головного мозга постоянно осознавать положение и движение мышц различных частей тела. Эта способность достигается за счёт проприоцепторов, которые посылают в головной мозг импульсы от мышц, суставов и сухожилий.

Компромисс - соглашение путем взаимной уступки при столкновении каких-нибудь интересов, стремлений.

Наблюдение - это активная форма чувственного познания (через ощущения) окружающей действительности при непосредственном воздействии на наши органы чувств

Нервозность - повышенная нервная возбудимость.

Медитация - умственное действие, направленное на приведение сознания человека к состоянию углублённой сосредоточенности.

Мимика - выразительные движения мышц лица, являющиеся одной из форм проявления тех или иных чувств человека (радости, грусти, разочарования, удовлетворения и т. п.).

Образ - формируемый в сознании человека мысленный образ воспринимаемого им в окружающей среде объекта.

Паника - безотчетный, неудержимый страх.

Признак - сторона объекта или явления, примета по которой их можно узнать.

Раздражитель - фактор, вызывающий в организме какую-нибудь реакцию, раздражение.

Релаксация - глубокое мышечное расслабление, сопровождающееся снятием психического напряжения. Релаксация может быть как произвольной, так и произвольной.

Психическое напряжение - особое психическое состояние, возникающее в тяжелых, непривычных для психики условиях, требующих перестройки всей адаптационной системы организма

Психологическая устойчивость - это способность человека сохранять необходимый уровень и согласованность проявления основных психических функций (восприятие, ощущения, представления, воображение, мышление, память и др.) в различных сложных ситуациях.

Психотоническая тренировка - особый вариант аутогенной тренировки, рекомендуемый лицам, страдающим гипотонией.

Саморегуляция (психическая) - это способность человека сознательно и целенаправленно управлять функциями организма и психики.

Ступор - состояние бездвиженности и молчания, которое может возникнуть у человека как ответная реакция на действие стрессора.

Стресс - это ответная реакция организма человека на действие сильных неблагоприятных факторов, нарушающих психо-физиологическое равновесие человека.

Стрессор – неблагоприятный фактор, оказывающий сильное воздействие на человека и нарушающий его психо-физиологическое равновесие.

Тревога – эмоциональное очень тягостное переживание внутреннего дискомфорта от неопределенности перспективы.

Экстернализация – это поиск человеком внешних причин (порой надуманных), для оправдания своего бездействия.

Экстремальная ситуация – это ситуация с особо неблагоприятными или угрожающими факторами для жизнедеятельности человека

Литература

1. Аксенов Д. Слово из трёх букв или НЛП по-русски. - М.: Профит Стайл, 2007. - 288 с.
2. Аллахвердиев Ф. А. Охрана объектов. Тактика и правовые основы частной охранной деятельности (на примере работы групп задержания). Практическое пособие. - СПб: ОАО «Ижорские заводы», 2003. - 59 с.
3. Аллахвердиев Ф. А. Охрана объектов. Тактика работы мобильных групп задержания. Журнал «Охранная деятельность» 2004, №2 (38), с.12-22
4. Аллахвердиев Ф. А. Мобильные тревожные группы. Готовность к действиям. М.: ЗАО Издательский дом «Мир безопасности»/ Журнал «Мир безопасности», 2005, № 4 (137), с.30-33
5. Аллахвердиев Ф. А. Учебное пособие для охранников мобильных групп. СПб: ВИФ «Балтик-Норд», 2006. - 36 с.
6. Буряк Ю. Н., Кочин А. А., Кочергин Г. М., Петрановский А. К. Психологическое обеспечение деятельности частного охранного предприятия. Пособие. В 2-х частях - СПб, 2004. - 100 с.
7. Владимир Леви. Искусство быть собой. М.: Знание, 1991 - 256 с.
8. Горелов И. Н., Енгальчев В. Ф. Безмолвный мысли знак: Рассказы о невербальной коммуникации. - М.: Мол. гвардия, 1991 - 240 с.

- [9. Грановская Р. М. Элементы практической психологии. - 3-е изд., с изм. и доп. - СПб.: Свет, 1997. - 608 с.](#)
- [10. Джозеф О. К., Джон С. Введение в нейролингвистическое. Пер. с англ. – Челябинск: Версия, 1997. – 256 с.](#)
- [11. Карнеги Дейл. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей: \(пер. с англ.\). Вильнюс: Изд-во «Кредо», 199 - 263 с.](#)
- [12. Каганов Л. С. Медитация: мистика или психотехника: - Саратов: Изд-во «Коммунист», 1990 - 56 с.](#)
- [13. Кочин А. А., Курганский Ю. Н., Петрановский А. К., Харламов В. С. и др. Конфликты и их разрешение в деятельности частных охранных структур: Пособие. СПб.: ИПК «Нива», 2005. – 128 с.](#)
- [14. Куликов Л. В. Психогигиена личности: Вопросы психологической устойчивости и психопрофилактики: Учебное пособие.- СПб.: Питер, 2004. 464 с.](#)
- [15. Лесняк Л. Ф. Медитация. Екатеринбург: "Виктор", 1992. - 104 с](#)
- [16. Линдеман Х. Аутогенная тренировка. Пер. с нем. СПб: Пупурри, 2000. - 192 с.](#)
- [17. Ломов Б. Ф. Вопросы общей, педагогической и инженерной психологии. М.: Педагогика, 1991 - 296 с.](#)
- [18. Матафонова Т. Ю., Елисеева И. Н., Беленчук И. В. и др. Методические рекомендации. Приемы психологической саморегуляции. Часть 1., М., Гос. учр-е «Центр экстренной психологической помощи МЧС России», 2006. - 68 с.](#)
- [19. Ниренберг Д., Калеро Г., Штангль А. Как читать человека, словно книгу. Язык тела. \(Сб.\) – Баку: Сада, 1992 -38 с.](#)
- [20. Русаев Э. С. Психология человека в чрезвычайных ситуациях. Учебное пособие. г. Уфа, ГОУ: «Учебно-методический центр по ГО и ЧС Республики Башкортостан», 2003. - 183 с.](#)
- [21. Платонов Ю. П. Психология конфликтного поведения. М.: Речь Изд-во ООО, 2009. - 544 с.](#)
- [22. Поляков И. Применение методов визуальной диагностики в работе частных охранников. М. Журнал Охранная деятельность, 2004, №№2 \(26\), 3 \(27\).](#)
- [23. Попов С. В. Визуальное наблюдение. Издательство: Речь 2002 - 320 с.](#)
- [24. Практикум по экспериментальной и прикладной психологии: Учеб. пособие / Под ред. А. А.Крылова, ЛГУ, 1990 -272 с.](#)
- [25. Психология житейской мудрости. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2002.- 384 с.](#)
- [26. Тактика несения службы нарядами вневедомственной охраны. Учебное пособие. Под ред. Куликова А. Н. Главное управление вневедомственной охраны. – М., 1995. – 103 с.](#)
- [27. Психология. Словарь / Под общ. ред. А. В. Петрановского, М. Г. Ярошевского. – 2-е изд. Исп. И доп. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.](#)
- [28. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. В 2 т. Т.1. – М.: Педагогика, 1989. – 489 с.](#)
- [29. Филатова Е. С. Соционика для вас. Наука общения, понимания и согласия. Новосибирск: Сибирский хронограф, 1994 г. - 281с.](#)
- [30. Штангль Антон. Язык тела. Баку: Сада, 1991. – 150 с](#)

