**Костанайская академия Министерства внутренних дел**

**Республики Казахстан имени Шракбека Кабылбаева**

**ЦЕНТР ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**«КОРРЕКЦИИ АГРЕССИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ У СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ»**

Костанай, 2017

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ВВЕДЕНИЕ ………………………………………………………….. | | 3 |
| 1. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ЗАНЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА КОРРЕКЦИЮ АГРЕССИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ У СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ ……………………. | | 5 |
| 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ТРЕНИНГА КОРРЕКЦИИ АГРЕССИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ ..... | | 9 |
|  | Занятие 1. Личность сотрудника полиции и основные проблемы его профессиональной деятельности ……………… | 9 |
|  | Занятие 2. Понятие, содержание агрессии. Основные причины возникновения агрессии в деятельности сотрудника полиции …………………………….............................................. | 16 |
|  | Занятие 3. Провокационное поведение граждан. Основные ошибки в поведении сотрудника полиции ……………………. | 24 |
|  | Занятие 4. Обучение альтернативным способам поведения с гражданами в ситуациях, провоцирующих агрессию ………... | 29 |
|  | Занятие 5. Формирование коммуникативной компетентности сотрудника полиции как способ регуляции агрессивного поведения ………………………………………………………... | 33 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ ………………… | | 39 |
|  | |  |

**ВВЕДЕНИЕ**

Агрессивное поведение - одна из самых сложных и интересных проблем психологии. На одни и те же жизненные ситуации люди реагируют по-разному, иногда даже с некоторой долей агрессивности. Поэтому очень важно своевременно выявить причины агрессивного поведения и учитывать их в практике общения и выполнения деятельности.

Агрессивность как свойство личности, и агрессия как акт поведения должны изучаться в контексте мотивационно-аффективной сферы, потому что в структуре личности агрессивность – это одно из важных качеств, без нее невозможно достижение успеха в экстремальных видах деятельности, к которым, несомненно, относится деятельность сотрудников органов внутренних дел. Агрессивность – это то качество, которое при определенном объеме и правильном его направлении, может оказаться огромной инструментальной силой для выполнения некоторых профессиональных функций сотрудника.

Согласно исследованиям Агабегова И.Х.[[1]](#footnote-2) существует определенный, оптимальный уровень агрессивности, который позволяет сотруднику в профессиональной деятельности проявлять силу, смелость, настойчивость. Однако превышение данного уровня агрессивности у сотрудников проявляется более выраженными показателями подозрительности, тревожности, радикализма, фрустрированности, алкозависимости, нервно-психического напряжения, истероидности, психопатичности и шизотимичности.

По этим причинам возникает необходимость корректировки уровня агрессивности личности и выработки умений конструктивного применения агрессивных тенденций в профессиональной деятельности сотрудниками органов внутренних дел. Необходимость различных методических рекомендации, тренинговых программ является требованием времени. Работа инспекторов-психологов, осуществляющих работу с личным составом органов внутренних дел по коррекции поведения, находится в стадии формирования и систематизации.

В современной психологии различают понятия «агрессия» и «агрессивность». Первое обычно рассматривают как отдельные действия и поступки, второе - как относительно устойчивое свойство личности, выражающееся в готовности к агрессии, а также в склонности воспринимать и интерпретировать поведение другого как враждебное.

Агрессивность, как психологический феномен, включает в себя такие личностные особенности, как мстительность, нетерпимость к чужому мнению, подозрительность, вспыльчивость, обидчивость, неуступчивость, наступательность, бескомпромиссность и др.

В представленной программе обобщены и интегрированы в единую структуру техники и приемы коррекции агрессивного поведения. Программа обладает четкой структурой и содержанием занятий, удобным для организации тренинговой работы, содержит конспекты занятий, направленных на диагностику агрессивности.

Разработанная программа тренинга является готовым инструментом практической работы для инспекторов-психологов с сотрудниками полиции, сталкивающимися с подобной проблемой.

**1. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ЗАНЯТИЙ, НАПРАВЛЕННЫХ НА КОРРЕКЦИЮ АГРЕССИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ**

**У СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

В деятельности сотрудника полиции общению принадлежит значимая роль. Общение протекает в рамках самых разнообразных профессиональных действий. Общение для сотрудника полиции выполняет множество функций и как главный инструмент осуществления профессиональных задач, имеет множество проблем. Одной из проблем профессионального общения сотрудника полиции является возникновения агрессии.

В этой связи каждому сотруднику полиции необходимо проходить специальную подготовку управления собственной агрессией. Такую подготовку инспектор-психолог может планировать и осуществлять по следующим направлениям:

- правовая, юридическая подготовка;

- психологическая подготовка.

*Правовая подготовка* сотрудников полиции связана с повышением их профессионально-юридической компетентности, четким знанием нормативных актов, регламентирующих все вопросы, касающиеся их профессиональной деятельности. Часто источником агрессии для сотрудника полиции становится гражданин, пытающий указать на профессиональную некомпетентность сотрудника. Четкое знание всех нормативных актов позволит сотруднику полиции уверенно и аргументировано строить беседу и отражать все провокации со стороны граждан без проявления отрицательных эмоций в их адрес.

*Психологическая подготовка* сотрудников полиции имеет следующие задачи:

- повысить психологическую культуру сотрудника в области межличностного взаимодействия с гражданами;

- сформировать у сотрудника способность осознавать ситуацию профессионального взаимодействия с гражданами, осознавать собственные мысли, поступки, чувства, создающие условия для возникновения негативных эмоциональных проявлений;

- сформировать навыки конструктивного взаимодействия с гражданами;

- сформировать умения координировать собственные действия, распознавать и отражать манипуляции со стороны граждан.

Ниже представлена программа тренинга коррекции агрессивного поведения, которая в качестве **целевой аудитории** направлена преимущественно на сотрудников местной полицейской службы.

*Цель тренинга:* Осознание проблемных ситуаций в профессиональной деятельности сотрудников местной полицейской службы, развитие навыков коммуникативного взаимодействия с гражданами, содействие снижению вербальной и физической агрессии и закрепление навыков безопасных способов ее выражения.

*Задачи тренинга:*

1. Обеспечение возможностей «отреагирования» гнева в приемлемых формах.

2. Обучение навыкам распознавания эмоций и чувств, контроля над своим эмоциональным состоянием, в т.ч. гневом.

3. Развитие умения взаимодействовать, считаться с другими, совместно решать поставленные задачи.

4. Создание положительного эмоционального фона в различных видах деятельности, снятие эмоционального напряжения во взаимодействии между собой.

Программа тренинга строится с учетом следующих базовых **принципов:**

**-** гуманизма;

- конфиденциальности;

- профессиональной компетентности;

- ответственности.

В процессе реализации программы тренинга могут быть использованы следующие формы и методы работы:

***«Мини-лекция»*** - неутомительная форма преподнесения теоретического материала. Материал излагается на доступном для участников языке. Каждому термину необходимо дать определение. Теорию лучше объяснять, идя от общего к частному.

***«Мозговой штурм»*** - применяется при необходимости выявить информированность участников по тому или иному вопросу, либо для получения обратной связи.

***«Работа в малых группах»*** - форма работы применяется, когда нужно продемонстрировать сходства или различия определенных явлений, выработать стратегию или разработать план будущей работы, выяснить отношение различных групп участников к одному и тому же вопросу (в последнем случае группы формируются исходя из рода занятий или по другим критериям, например, врачи с врачами, полицейские с полицейскими).

***«Ролевая игра»*** - форма работы применяется для моделирования поведения и эмоциональных реакций людей в тех или иных ситуациях путем конструирования игровой ситуации, в которой такое поведение предопределено заданными условиями.

***«Дискуссия»*** - это совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющее прояснить (возможно, изменить) мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

Программа предлагаемого тренинга состоит из сценариев пяти занятий.

**Занятие 1. Личность сотрудника полиции и основные проблемы его профессиональной деятельности.** В рамках данного занятия необходимо провести мини-лекцию о том, каково научное представление о личности сотрудника полиции. Обсудить вопросы профессиограммы и профессиональной компетентности. Обсудить с участниками тренинга те необходимые знания, умения и навыки, которыми должен обладать сотрудник полиции для того, чтобы качественно и эффективно выполнять свои профессиональные обязанности. Проанализировать основные трудности и проблемы, которые встречаются в профессиональной деятельности сотрудника полиции и могут вызвать некомпетентное поведение.

**Занятие 2. Понятие, содержание агрессии. Основные причины возникновения агрессии в деятельности сотрудника полиции.** В рамках данного занятия необходимо познакомить участников тренинга с теоретическими основами агрессивного поведения. Рассказать об основных причинах возникновения агрессивного поведения у сотрудников полиции. Создать ролевые ситуации, в которых участники тренинга смогут ярко проявить пути возникновения агрессивного поведения.

**Занятие 3. Провокационное поведение граждан. Основные ошибки в поведении сотрудника полиции.** В рамках данного занятия тренер совместно с участниками обсуждает основные провокационные приемы, используемые гражданами в отношении сотрудников полиции с целью вызвать у них некомпетентное поведение. Обсудить основные ошибки, допускаемые сотрудниками полиции в поведении. А также проанализировать психологический портрет сотрудника – потенциальной жертвы провокатора.

**Занятие 4. Обучение альтернативным способам поведения с гражданами в ситуациях, провоцирующих агрессию.** В рамках данного занятия тренер помогает участникам осознать, что существуют возможности альтернативного поведения в ситуациях, провоцирующих проявление агрессии. Анализируются последствия агрессивного поведения сотрудника полиции, изучаются способы конструктивного применения агрессивности сотрудником полиции.

**Занятие 5. Формирование коммуникативной компетентности сотрудника полиции как способ регуляции агрессивного поведения.** В рамках данного занятия тренер обучает участников тренинга основам профессиональной коммуникативной компетентности: умению правильно формулировать и отвечать на вопросы граждан, навыкам самоконтроля в ситуации конфликта с гражданами, умению конструктивно улаживать конфликт, умению уважать и сохранять имидж и авторитет полицейского в различных сложных ситуациях профессионального общения с гражданами.

Программа тренинга составлена таким образом, что происходит поэтапная работа: от осознания сущности проблемы агрессивного поведения, до построения определенных стратегий поведения, помогающих управлять агрессивностью и преобразовывать ее в инструментальную энергию.

Время для каждого занятия определяет сам тренер исходя из следующих условий:

1. Уровень профессиональной подготовки участников тренинга.
2. Заинтересованность и активность группы.
3. Степень проработки основной идеи занятия.
4. Достижение цели и задач занятия.

В связи с этими условиями тренер может увеличить или уменьшить количество времени, затрачиваемое на проведение занятия.

Группы участников рекомендуется комплектовать по 15-20 человек. Разный возрастной состав участников тренинга позволит им обсудить проблему многогранно, взглянуть с позиции разного возраста и разного уровня профессиональной подготовки. Однако профессиональная деятельность участников тренинга должна быть идентичной друг другу (только сотрудники ППС, либо только участковые инспектора полиции, только сотрудники дорожно-патрульной полиции и т.д.)

При использовании техники «Работа в малых группах» необходимо включать в совместную работу разных участников, чтобы у всех была равная возможность побывать в разных композициях во время прохождения тренинга.

**2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ТРЕНИНГА КОРРЕКЦИИ АГРЕССИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

**ЗАНЯТИЕ 1. ЛИЧНОСТЬ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ И ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Цель занятия:** построение портрета «эффективного полицейского», осознание основных коммуникативных проблем в профессиональной деятельности сотрудника полиции.

**Задачи:**

- познакомить участников тренинга друг с другом;

- обсудить правила работы в группе во время тренинга;

- обсудить актуальность темы тренинга;

- информировать участников тренинга об основных профессиональных компетенциях, которыми должен обладать сотрудник местной полицейской службы;

- обсудить содержание понятия «эффективный полицейский»;

- обсудить качества личности, присущие «эффективному полицейскому»;

- проанализировать основные проблемные ситуации в профессиональной деятельности сотрудника полиции, возникающие в процессе коммуникации с гражданами;

- обсудить основные пути решения проблем, возникающих в профессиональной деятельности сотрудника полиции.

*Информация для тренера*

*Первое занятие должно создать настрой участников тренинга на работу. На первом занятии очень важно, чтобы участники тренинга получили мотивацию к работе. Обсуждение того, каким должен быть сотрудник полиции, чтобы эффективно и качественно выполнять профессиональные обязанности, позволит тренеру в последующих упражнениях выявить, какие качества личности не позволяют эффективно выполнять их. Тренер должен вывести обсуждение к тому, что одним из препятствий качественной работы сотрудника полиции является проявление им агрессии.*

*Обсуждение основных проблемных ситуаций в жизни сотрудника полиции позволит участникам тренинга осознать источник возникновения негативных эмоциональных состояний.*

*В конце занятия необходимо провести сеанс релаксации, снять напряжение и усталость участников тренинга, а также поставить задачи следующего дня.*

**1. Знакомство участников тренинга**

**Цель:** знакомство участников, создание атмосферы, соответствующей целям тренинга.

**Время проведения:** 15-20 минут.

Начинать тренинг необходимо с процедуры знакомства членов группы друг с другом (если участники знакомы, процедура также проводиться, но инструкция несколько меняется). Существует множество вариантов проведения знакомства: свободный рассказ о себе, своих сильных сторонах, об отличительных особенностях своего характера, подчеркивающих индивидуальность в общении.

Тренер представляется, после проводит процедуру знакомства участников по своему выбору.

**2. Правила групповой работы**

**Цель:** установление норм работы в группе на протяжении тренинга.

**Время проведения**: 7-10 минут.

**Необходимые материалы:** флип-чарт, маркеры.

**Варианты правил:**

***1. Искренность в общении.*** В группе не стоит лицемерить и лгать. Группа - это то место, где вы можете рассказать о том, что вас действительно волнует и интересует, обсуждать такие проблемы, которые до момента участия в группе по каким-либо причинам не обсуждали. Если вы не готовы быть искренним в обсуждении какого-то вопроса - лучше промолчать.

**2. *Обязательное участие в работе группы в течение всего времени.*** Этот принцип вводится в связи с тем, что ваши мысли и чувства очень значимы для других членов группы. Ваше отсутствие может привести к нарушению внутригрупповых отношений, к тому, что у других не будет возможности услышать ваше мнение по обсуждаемому вопросу.

***3. Невынесение обсуждаемых проблем за пределы группы*.** Все что говорится здесь, должно остаться между нами. Это - одно из этических оснований нашей работы. Не стоит обсуждать чьи-то, проблемы с людьми, не участвующими в тренинге, а также с членами группы вне тренинга. Лучше это делать непосредственно на занятии.

***4. Право каждого члена группы сказать «стоп»****- прекратить обсуждение его проблем*. Если вы чувствуете, что еще не готовы быть искренними в обсуждении вопросов, касающихся лично вас, или понимаете, что-то или иное упражнение может нанести вам психологическую травму - воспользуйтесь этим принципом.

***5. Каждый участник говорит за себя, от своего имени.*** Не стоит уходить от обсуждения и допускать рассуждения типа: «все так думают», «большинство так считают». Попытайтесь строить свои рассуждения примерно так: «я думаю...», «я чувствую...», «мне кажется...».

***6. Не критиковать и признавать право каждого на высказывание своего мнения*.** Нас достаточно критикуют и оценивают в жизни. Давайте в группе учиться понимать других, чувствовать, что человек хотел сказать, какой смысл вложил в высказывание.

На усмотрение тренера возможно вводить дополнительные правила, специфичные для каждой конкретной группы участников.

**3. Разминка**

**Цель:** расширение возможностей участников ступить в общение, снятие напряжения.

**Время проведения:** 12-15 минут.

Тренер может выбирать разминки по своему усмотрению.

Вариант применения разминки – упражнение «Дай яблоко». Разбейтесь на пары, вам необходимо у вашего напарника попросить яблоко, после того как попросил один из вас, поменяйтесь ролями:

- как у друга;

- как будто умираете с голоду;

- словно делаете одолжение;

- как будто стоите перед зеркалом;

- как у собаки;

- как будто вам неприятно говорить с этим человеком;

- как у врага.

Данное упражнение вызывает у участников тренинга смех, расслабляет, снимает зажимы и способствует позитивному настрою на работу в тренинге.

**4. Обсуждение темы тренинга**

Тренер объявляет участникам тренинга его тему, кратко раскрывает концепцию тренинга и просит каждого высказаться, насколько актуальной является данная проблема в деятельности сотрудника местной полицейской службы и какие ожидания от тренинга имеет каждый его участник.

**5. Мини-лекция «Основные профессиональные компетенции сотрудника полиции»**

**С**лужба в органах внутренних дел сопровождается экстремальными нагрузками, деятельность протекает в напряженных, сложных условиях, часто связанных с применением оружия, физической силы, специальных средств. От добросовестности и профессионального мастерства полицейского зависят не только результаты его служебной деятельности, но и жизнь, и здоровье сотрудника.

Деятельность полицейского характеризуется следующими особенностями:

1. *П*равовая регламентация деятельности. Правовая регламентация подчиняет деятельность сотрудника порядку, строго установленному нормами закона. К числу психологических особенностей профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел следует отнести и наличие широкого тактического простора, который дается им в рамках норм закона и профессиональной морали.

2. *Наличие властных полномочий*. В интересах дела сотрудникам предоставлено право в необходимых случаях вторгаться в личную жизнь людей, выяснять обстоятельства, которые нередко стараются скрыть от окружающих, входить в жилище граждан, ограничивать в необходимых случаях свободу отдельных граждан и даже лишать ее. Психологическое состояние сотрудника, облаченного данной властью, определяется, прежде всего, высокой степенью ответственности, а применение им своих полномочий предполагает решение ряда мыслительных задач, позволяющих определить необходимость и разумность действий, их законную основу.

3. *П*ротивоборство и противодействие заинтересованных лиц. Это придает деятельности сотрудника характер борьбы, принимающей иногда очень острые формы.

4. *К*оммуникабельность как способность общения с широкой по своему диапазону средой. Многосторонность коммуникабельности сотрудника состоит в том, что он общается с представителями разных возрастных категорий, с людьми различных профессий, занимающих различное правовое положение.

5. *Д*ефицит времени и наличие перегрузок в его работе.

6. Напряженность связана и с большими физическими и психическими нагрузками, которые испытывает сотрудник из-за высокой экстремальности его деятельности.

7. Ярко выраженный познавательный характер, что требует не только многообразного решения мыслительных задач различного плана и трудности, но и организации их практического осуществления.

Развитие профессиональной компетентности сотрудников полиции определяется сложностями, связанными с временными ограничениями, финансовыми, интеллектуально-информационными и другими ресурсами человека. Даже самый общий обзор основных психологических особенностей и структурных элементов профессиональной деятельности сотрудника показывает, насколько сложна и многогранна его деятельность. Она предъявляет к нему множество различных требований, среди которых одно из самых важных – обладание развитыми профессионально значимыми качествами личности. **В первую очередь к ним относят:**

- профессионально-психологическую ориентированность его личности;

- психологическую устойчивость;

- развитые волевые качества (умение владеть собой в сложных ситуациях, смелость, мужество, разумную склонность к риску);

- хорошо развитые коммуникативные качества (умение быстро устанавливать контакт с различными категориями людей, устанавливать и поддерживать доверительные отношения);

- способность оказывать психологическое воздействие на людей при решении различного рода оперативно-служебных задач;

- ролевые умения, способность к перевоплощению;

- развитые профессионально-значимые познавательные качества (профессиональная наблюдательность и внимательность, профессионально развитая память, творческое воображение);

- профессионально развитое мышление, склонность к напряженной умственной работе, сообразительность, развитую интуицию;

- быстроту реакции, умение ориентироваться в сложной обстановке.

Данные качества не присущи человеку изначально. Их формирование и развитие - длительный и напряженный процесс, но это является необходимым условием профессионального становления сотрудника полиции.

**6. Работа в малых группах «Портрет «неэффективного полицейского»**

***Цель:*** проанализировать основные профессиональные компетенции в деятельности сотрудника полиции.

***Время выполнения:*** 50-60 минут.

***Необходимые материалы:*** флип-чарт, маркеры, карандаши.

Участники разбиваются на группы по 4-5 человек. На предоставленных им флип-чартах каждая группа должна разработать и изобразить карикатуры на сотрудника полиции: как не должен выглядеть сотрудник полиции, как не должен вести себя и какими качествами не должен обладать.

По окончании работы каждая группа представляет свой проект «неэффективного полицейского».

После всех презентаций тренер обращает внимание участников, а не замечал ли кто из них перечисленные особенности за собой? И почему «эффективный полицейский» не должен обладать перечисленными качествами?

***Сухой остаток упражнения:*** участники делают выводы о том, каким должен быть сотрудник полиции, чтобы качественно и эффективно выполнять свою профессиональную деятельность.

**7. Дискуссия «Основные проблемные ситуации в жизни сотрудника полиции»**

***Цель:*** проанализировать основные проблемные ситуации в профессиональной деятельности сотрудника полиции, возникающие в процессе коммуникации с гражданами.

***Время выполнения:*** 40-45 минут.

***Необходимые материалы:*** флип-чарт, маркеры.

Тренер говорит вступительное слово о том, что в жизни каждого человека существуют ситуации, предметы и явления, которые положительно и отрицательно влияют на нее. Приводит примеры.

Затем он просит участников тренинга самостоятельно поразмышлять над тем, какие основные проблемы и радостные моменты существуют у них в профессиональной деятельности, а особенно в сфере взаимодействия с гражданами.

Каждый участник по очереди рассказывает о своих проблемах и радостях. После этого проводится обсуждение отдельно по каждому направлению. Очень важно соблюдать последовательность обсуждения: вначале негативный опыт, а затем позитивный.

Обсуждение этого опыта дает возможность рассказать о собственных переживаниях, с одной стороны, и отреагировать негативные эмоции, с другой. Одновременно тренер может делать записи на флип-чарте, чтобы визуализировать основные трудности и радости профессиональной деятельности участников тренинга.

Одновременно с этим тренер проводит сравнительный анализ, какие из ситуаций у участников тренинга являются схожими. Просит поделиться опытом, как каждый из участников схожих ситуаций справляется с ними.

В завершении тренер совместно с участниками делает вывод о том, что перечисленные трудности могут стать источником возникновения негативных личностных проявлений, к числу которых относится и агрессивность, которая может порождать, в свою очередь, другие проблемы, в других направлениях.

**8. Релаксационное упражнение «Поплавок»**

***Цель:*** расслабление в конце занятия.

***Время выполнения:*** 5-7 минут

***Необходимые материалы:*** спокойная музыка для релаксации, места для удобного расположения участников

***Ход упражнения:*** Участники удобно располагаются, закрывают глаза. Тренер не спеша читает текст: «*Вообразите, что вы – маленький поплавок в огромном океане… У вас нет цели, карты, руля, компаса, весел… Вы движетесь туда, куда несет вас ветер и океанские волны… Большая волна может на некоторое время накрыть вас, но вы вновь выныриваете на поверхность…Попытайтесь ощутить эти толчки, выныривания… Ощутите движение волны,…тепло солнца…, брызги воды…, подушку моря под вами, поддерживающую вас… Насладитесь всеми этими ощущениями (2-3 минуты). Теперь возвращайтесь назад и медленно раскрывайте глаза»*

**9. Рефлексия рабочего дня.**

- Какие чувства вы испытали в сегодняшней групповой работе?

- Какие трудности были у вас в работе?

- Что понравилось в сегодняшнем занятии?

- Как вы чувствуете себя после занятия?

- Какие изменения происходят с вами в групповой работе?

**ЗАНЯТИЕ 2. ПОНЯТИЕ, СОДЕРЖАНИЕ АГРЕССИИ. ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ АГРЕССИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ**

**Цель занятия:** проанализировать проблему агрессивного поведения сотрудника полиции.

**Задачи:**

- рассмотреть понятие и виды агрессии;

- проанализировать причины возникновения агрессии;

- визуализировать понятие агрессии;

- барьеры в профессиональном общении сотрудников полиции, вызывающие агрессию

**1. Приветствие. Обзор предыдущего и предстоящего занятия**

Тренер дает краткий обзор темы и итогов прошедшего занятия. Осведомляется о том. Какие новые мысли посетили участников во время перерыва.

Затем тренер говорит о том, что на предстоящем занятии будет рассмотрена проблема агрессивного поведения сотрудника, как одного из негативных и разрушительных явлений в процессе взаимодействия с гражданами.

**2. Мини-лекция «Агрессивность»**

***Цель:*** ознакомление участников с понятием агрессивности.

***Время проведения*:** 15-20 минут.

***Необходимые материалы****:* слайды, флип-чарт, маркеры.

Для удобства информацию об агрессивности и агрессии можно изобразить на слайдах. А анализ и обсуждение полученной информации с участниками проводить при помощи флип-чарта.

1) «Мозговой штурм»

-*Что вы знаете об агрессии и агрессивности?*

*2)* Информация на слайде:

*Агрессия* - (от лат. «agressio» – нападение приступ) намеренные действия, направленные на причинение ущерба другому человеку, группе людей или животному.

*Агрессивность* - это свойство личности, выраженная в готовности к агрессии.

Агрессивность может служить способом самозащиты, отстаивания своих прав, удовлетворения желаний и достижения цели. В то же время агрессивность в форме враждебности и ненависти способна нанести вред, сформировать нежелательные черты характера - либо задиры и хулигана, либо труса, неспособного постоять за себя. И то и другое может привести к деструктивному поведению.

Работая с агрессивным поведением, важно правильно его распознать.

|  |  |
| --- | --- |
| Категория | Вид агрессии |
| По направленности на объект | - ГЕТЕРОАГРЕССИЯ – направленность на окружающих: убийства, изнасилования, нанесение побоев, угрозы, оскорбления, ненормативная лексика и т.д.  - АУТОАГРЕССИЯ – направленность на себя: самоуничижение, вплоть до самоубийства, саморазрушающее поведение, психосоматические заболевания. |
| По причине появления | - РЕАКТИВНАЯ АГРЕССИЯ – представляет собой ответную реакцию на какой-то внешний раздражитель;  - СПОНТАННАЯ АГРЕССИЯ – появляется без видимой причины, обычно под влиянием каких-то внутренних импульсов. |
| По целенаправленности | - ИНСТРУМЕНТАЛЬНАЯ АГРЕССИЯ – совершается как средство достижения результата;  - ЦЕЛЕВАЯ (мотивационная) АГРЕССИЯ – выступает как заранее спланированное действие, цель которого – нанесение вреда или ущерба объекту. |
| По открытости проявлений | - ПРЯМАЯ АГРЕССИЯ – направлена непосредственно на объект, вызывающий раздражение или возбуждение;  - КОСВЕННАЯ АГРЕССИЯ – обращена на объекты, непосредственно не вызывающие возбуждения и раздражения, но более удобные для проявления агрессии. |
| По форме проявления | - ВЕРБАЛЬНАЯ АГРЕССИЯ – выражена в словесной форме;  - ЭКСПРЕССИВНАЯ АГРЕССИЯ – проявляется невербальными средствами (жестами, мимикой, интонацией голоса и пр.);  - ФИЗИЧЕСКАЯ АГРЕССИЯ – прямое применение силы для нанесения морального и физического ущерба противнику. |

Критерии агрессивного поведения:

* угроза другим людям (вербально, жестом, взглядом);
* инициирование физических драк;
* использование в драке предметов, которые могут ранить;
* физическая жестокость по отношению к людям и животным (намеренно делают больно);
* воровство по отношению к человеку, который не нравится;
* намеренная порча имущества;
* шантаж, вымогательство.

Причины возникновения агрессии в поведении человека:

1. Принуждение других к какому-либо поведению.

2. Тяга к власти.

3. Стремление произвести впечатление сильной личности.

4. Желание причинить ущерб.

5. Психологическая разрядка.

6. Самооборона.

Таковы основные цели для проявления агрессивного поведения. Общество, в котором люди бы не проявляли враждебность по отношению друг к другу, попросту неспособно к выживанию. Поэтому любые попытки полностью избавиться от агрессии заранее обречены на провал – это то же самое, что пытаться научить человека жить без любви.

Истоки агрессивного поведения

Помимо целей, у агрессии существуют более серьезные и глубинные механизмы, влияющие на ее возникновение. Психологические причины агрессии у людей могут быть совершенно разными: каждый более или менее известный психолог стремился выдвинуть свою гипотезу о том, как и откуда берется агрессия. На настоящий момент их можно разделить на три основные группы:

1. Агрессия как инстинкт. Многие психологи считают, что природа возникновения агрессивного поведения у человека инстинктивна. Агрессия способствует выживанию, выполняя три основные функции: борьба за территорию и пищевые ресурсы, улучшение генофонда и защита потомства.

2. Агрессия как результат невозможности реализовать свои потребности. Это совершенно другой подход: все мы сталкивались с неспособностью удовлетворить свои желания из-за каких-либо препятствий, и в такой ситуации практически всегда появляются гнев и агрессия. Они могут быть направлены на других людей, на вещи или даже на себя.

3. Агрессия как результат научения. В детстве мы всему учились у взрослых: мы подражали им в манере говорить, есть, одеваться и вести себя в целом. Точно также, наблюдая за взрослыми, мы учились агрессивному поведению: если мы видели, как наши мама и папа постоянно орут друг на друга и на окружающих людей, такой вариант поведения запоминался нами как единственно верный.

3) Рефлексия мини-лекции

***Вопрос участникам:*** Что нового вы узнали об агрессивности и агрессии?

*В рамках данного занятия необходимо познакомить участников тренинга с теоретическими основами агрессивного поведения. Рассказать об основных причинах возникновения агрессивного поведения у сотрудников полиции. Создать ролевые ситуации, в которых участники тренинга смогут ярко проявить пути возникновения агрессивного поведения.*

**3. Визуализация понятия «агрессия» и его проявлений в профессиональной деятельности сотрудников полиции**

***Цель:*** Визуализировать полученные в ходе занятия знания, осознать все возможные последствия агрессивного поведения.

***Время проведения****:* 30-40 минут.

***Необходимые материалы****:* флип-чарты, маркеры.

Участникам тренинга предлагается разделиться на команды (по 4-5 человек) и создать на флип-чартах карту последствий проявления агрессии сотрудниками ОВД (как положительных, так и отрицательных). Таким образом на флип-чарте должны появится мини-рисунки, от которых в виде паутины отходят другие мини-рисунки, от вторых – третьи и т.д.

По завершению создания «карт» участники представляют их остальным.

Таким образом, в ходе представления участники тренинга обнаружат, что все события в жизни и профессиональной деятельности взаимосвязаны и часто могут являться последствиями друг друга. Тренер подводит итог тому, что агрессивное поведение сотрудников правоохранительных органов может стать серьезным препятствием на пути к качественному выполнению служебных обязанностей.

**4. Мини-лекция «Барьеры в профессиональном общении сотрудников полиции, вызывающие агрессию»**

Иногда причиной проявления агрессии со стороны сотрудника полиции могут стать так называемые «барьеры», возникающие в процессе коммуникации.

Среди них выделяют следующие:

***1. Мотивационный.*** Возникает при нежелании гражданина вступать с сотрудником полиции в контакт по различным причинам. Чтобы преодолеть мотивационный барьер, сотрудник полиции должен обладать умениями мотивировать гражданина на процесс общения ненасильственными способами, вызвать интерес к обсуждаемой проблеме, уметь убедить гражданина сотрудничать.

***2. Интеллектуальный*.** Данный барьер возникает, когда между сотрудником и гражданином явное несоответствие в интеллектуальном и образовательном уровнях. Возникает при разном уровне образования, интеллектуального развития, осведомленности в тех или иных вопросах, а так же может быть вызван ошибками неверного восприятия сотрудником и гражданином друг друга.

Для того, чтобы у сотрудника полиции не возникал интеллектуальный барьер с гражданами он должен быть сам человеком образованным и разбираться в широком круге вопросов, в первую очередь в вопросах законодательства.

***3. Эмоциональный***. Возникает, когда собеседники находятся под действием сильных эмоций. Может быть обусловлен как отрицательными переживаниями, эстетическими чувствами, которые испытывает сотрудник к лицу, с которым необходимо установить контакт, так и эмоциональными состояниями отдельных граждан: их подавленность, раздражительность, агрессивность, озлобленность.

Для преодоления эмоционального барьера сотрудник должен обладать навыками саморегуляции собственного эмоционального состояния, а также уметь благоприятно воздействовать на эмоциональную сферу собеседника.

***4. Волевой барьер.*** Возникает, когда сотрудник форсирует подчинение гражданина своей воле, действует по принципу: «Я всегда прав», проявляет высокомерие и пренебрежение к интересам гражданина.

Граждане так же могут устанавливать волевой барьер по отношению к сотруднику полиции, апеллируя к своему высокому служебному положению, родственникам и т.д., используя при этом выражения: «Ты завтра здесь работать не будешь», «А ты кто такой» и т.п.

Для предупреждения возникновения волевых барьеров сотрудник полиции должен держаться в рамках закона, быть вежливым и проявлять уважение к гражданам.

***5. Возрастной барьер*.** Возникает между людьми находящимися в разных возрастных группах. Это может быть связано с разным представлением о жизни, ее ценностях. Так как большинство сотрудников находятся в среднем возрасте, то вероятнее всего возникновение возрастного барьера в отношениях с пожилыми людьми и несовершеннолетними.

Преодолевать возрастной барьер с гражданами следует демонстрацией своей авторитетности и умением устанавливать контакт с людьми любого возраста.

***6. Речевой барьер*.** Речевой барьер возникает при неумении сотрудника правильно сформулировать фразы, неграмотная, бедная речь, неумение точно донести свои требования к гражданину в речевых фразах.

Среди особенно частых причин возникновения конфликтов между сотрудниками ОВД и гражданами можно выделить следующие:

1. Повышенная агрессивность самих граждан, склонность к провокации и дискредитации сотрудников с целью опубликования видео- и аудиоматериалов в СМИ и социальных сетях.

2. Падение доверия к правоохранительным органам, рост правового нигилизма, неверие в профессиональную компетентность сотрудника ОВД.

3. Грубость и бестактность граждан в отношении сотрудника, унижающие его достоинство, подрывающие авторитет сотрудника.

4. Профессиональная некомпетентность сотрудников ОВД.

5. Допущение со стороны сотрудников ОВД нарушения профессиональной этики, допущение ошибок в общении с гражданами, грубость сотрудника, необоснованное применение мер принуждения и др.

6. Превышение сотрудником ОВД служебных полномочий в отношении граждан.

7. Причины морально-этического порядка (незнание, непонимание или отрицание некоторых общественных норм и ценностей, как сотрудниками, так и гражданами).

8. Причины конфликтов по информационным факторам, например: неполные или неточные факты о каком-либо объекте или происшествии (порождают неправильные представления); нежелательное обнародование информации; невольная (или вольная) дезинформация; некорректная интерпретация фактов и т.п.

9. Неопределенность вопросов законности власти.

10. Нарушение профессиональных ценностей и интересов.

11. Нетерпимость в отношении ценностей других групп или людей.

12. Поведение граждан, угрожающее безопасности кого-либо или создающее для кого-то дискомфорт и т.п.

12. Неумение сотрудника оценивать и прогнозировать потенциально конфликтную ситуацию с целью ее предупреждения.

13. Коммуникативные барьеры в общении с гражданами: неумение ясно и доступно для граждан изложить необходимую информацию, неумение взаимодействовать с различными категориями граждан, с лицами, находящимися в различных психических и физиологических состояниях, неумение сотрудника адекватно реагировать на ситуацию.

**5. Упражнение «Самый непохожий на меня человек»**

***Цель:*** проанализировать умения участников видеть особенности другого человека.

***Время выполнения:*** 20-25 минут

***Необходимые материалы:*** ручки, бумага для записей

***Ход упражнения:*** тренер дает задание участникам: «Посмотрите сейчас, пожалуйста, на каждого участника тренинга. Без слов, про себя, решите, кто из участников больше всех других не похож на вас. Подумайте и запишите на бумаге, чем именно данный человек не похож на вас: внешним видом, чертами характера, мировоззрением. Постарайтесь найти как можно больше отличий. На эту работу вам дается 5 минут».

После окончания самостоятельной работы каждый участник публично рассказывает свои мысли. А тренер спрашивает каждого участника, какие чувства вызывает эта «непохожесть», которую они отметили. И просит рассказчика отметить, как сложилось бы общение с этим человеком, если пришлось контактировать часто.

**6. Работа в группах. Анализ содержания видеороликов.**

***Цель:*** Анализ ошибок и барьеров в общении сотрудников полиции и граждан при возникновении конфликтных ситуаций.

***Время выполнения:*** 30-40 минут.

***Необходимые материалы:*** видеоролики, в сюжетах которых рассматриваются конфликтные ситуации сотрудников полиции с гражданами, в которых сотрудники полиции демонстрируют некорректное поведение, ноутбуки для просмотра видеороликов, бумага для записей, ручки или карандаши.

***Ход упражнения:*** Тренер делит участников на группы по 4-5 человек. Каждой группе дается задание просмотреть предназначенный для их группы видеоролик и проанализировать его по следующим позициям:

- видимая, очевидная, причина конфликта;

- скрытые психологические причины конфликта (со стороны сотрудника полиции, со стороны гражданина);

- барьеры, возникшие в общении участников конфликта;

- ошибки, допущенные сотрудниками полиции в рассматриваемой ситуации.

После завершения анализа содержания видеоролики участники должны написать «сценарий» того, как должен был вести себя сотрудник полиции, какие слова говорить гражданину, какие эмоциональные реакции допускать, какие способы использовать для регулирования своего эмоционального состояния и эмоционального состояния гражданина.

**7. Упражнение «Как я зол»**

***Цель упражнения:*** осознание вреда агрессивного поведения.

***Время проведения:*** 10-15 минут.

***Необходимые материалы:*** повязка для глаз.

***Ход упражнения:*** Предложите поучаствовать в этом упражнении тому участнику, кто больше всех испытывает желание выразить негативные эмоции. Завяжите ему глаза. Из остальных, выберите участника, который будет для вызвавшегося объектом злости (тот, разумеется, не должен знать, на кого пал выбор). Участнику с завязанными глазами предлагается выместить свою агрессию на человеке, которого он не видит, и тот высказывает все накопившееся неизвестно в чей адрес. Потом развяжите ему глаза и покажите, кого он столь нелестно охарактеризовал. Автору высказываний необходимо извиниться перед невинной жертвой вербальной агрессии.

Можно использовать чуть усложненный вариант. Участнику с завязанными глазами (не обязательно агрессивному) его сосед предлагает хорошенько отругать одного участника от имени другого. Хулитель не знает ни имени того, кого придется ругать, ни того, от чьего имени это делается. После развязывания глаз участник, от имени которого произносились гневные слова (сам он не произнес ни слова), говорит участнику, который был обруган, что-нибудь типа: «Извини, я был несдержан. Вырвалось!»

По окончании упражнения участники делятся впечатлениями.

**Вывод:** словесная агрессия помимо того, что наносит вред и обиду тому, кому она предназначалась, разрушает и отношения с теми, кто просто наблюдал за ее выражением.

**8. Рефлексия рабочего дня.**

- Какие чувства вы испытали в сегодняшней групповой работе?

- Какие трудности были у вас в работе?

- Что понравилось в сегодняшнем занятии?

- Как вы чувствуете себя после занятия?

- Какие изменения происходят с вами в групповой работе?

**ЗАНЯТИЕ 3. ПРОВОКАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ ГРАЖДАН. ОСНОВНЫЕ ОШИБКИ В ПОВЕДЕНИИ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ**

**Цель:** проанализировать провокационное поведение граждан и обсудить правила корректного поведения сотрудника полиции в ситуации провокации.

**Задачи:**

- обсудить понятие и основные провокационные приемы, используемые гражданами в отношении сотрудников полиции с целью вызвать у них некомпетентное поведение;

- обсудить основные ошибки, допускаемые сотрудниками полиции в поведении;

- проанализировать психологический портрет сотрудника – потенциальной жертвы провокатора.

**1. Приветствие. Обзор предыдущего и предстоящего занятия**

Тренер дает краткий обзор темы и итогов прошедшего занятия. После обзора тренер ставит вопрос о теме занятия, о том, что очень часто проявление агрессии со стороны сотрудников полиции может быть вызвано провокацией граждан. Осведомляется о том, какие мысли есть у участников по этому поводу, выясняет наличие ожиданий.

**2. Мини-лекция «Провокационное поведение граждан»**

Провокатор - это человек, который сам первый конфликт не начинает, но всеми своими действиями, интонациями, словами создает конфликтную ситуацию. Психологические провокации могут быть поведенческие, отношенческие и коммуникативные.

Часто провокации - это форма защиты. Гражданин, который вынужден вступать в какие-либо контакты с сотрудниками полиции в той или иной мере испытывают негативные эмоциональные состояния: тревожность, гнев, страх и др. На основании этого они могут сознательно или бессознательно провоцировать сотрудников полиции на неверные с точки зрения закона действия.

***Способы провоцирования сотрудника полиции гражданином***:

Провокация подозрения. Провокатор изначально ставит сотрудника полиции в критические условия, когда убежденно выдвигает заявление типа: «Вы думаете, я буду доказывать, что я невиновен? Или буду уговаривать Вас меня отпустить?»

Таким образом, возникает обратный эффект: тот, кого провоцируют, бессознательно склоняется к мнению о честности в чем-то убеждавшего его человека.

***Защита*** — не обращать внимания и верить в себя.

Агрессивная манера ведения разговора. При использовании данного приема провокатор берет изначально высокий и агрессивный темп речи. В этом случае сотрудник полиции не может должным образом обработать всю получаемую информацию, и у него возникает ответная агрессивная реакция.

***Защита*** — сделать искусственную паузу, прервать быстрый темп, снизить агрессивный накал беседы, перевести диалог в спокойное русло. В случае необходимости на какое-то время можно удалиться, т.е. прервать беседу, дать возможность себе успокоиться.

Мнимое непонимание. В данном случае определенная хитрость достигается следующим образом. Провокатор, ссылаясь на непонимание, многократно повторяет сказанные Вами слова, но внося в них свой смысл, необходимой ему.

***Защита*** — четкое уточнение, возращение назад и повторно объяснить провокатору, что вы имели в виду, когда говорили то-то и то-то.

Ложное соглашательство. В этом случае манипулятор как будто соглашается с информацией, полученной от вас, но тут же вносит свои коррективы. По принципу: «Да, да, все правильно, но…».

***Защита*** — верить в себя и не обращать внимания на манипулятивные приемы в беседе с вами.

Провокация на скандал. Вовремя сказанными обидными словами провокатор пытается вызвать своими насмешками в собеседнике гнев, ярость, непонимание, обиду и проч., чтобы вывести вас из себя, и добиться намеченного результата.

***Защита*** — твердый характер, сильная воля, холодный разум.

Специфическая терминология. Провокатор применяет специальную терминологию, либо демонстрирует знание законов или какие-либо другие знания, чтобы принизить статус собеседника, а также развить чувство неудобства, неполноценности, в результате чего может возникнуть гнев и агрессия. Принижение статуса собеседника в разговоре позволяет оказаться в изначально выигрышном положении и добиться в итоге необходимого.

***Защита*** — переспрашивать, уточнять, делать паузу и возвращаться при необходимости назад, ссылаясь на желание лучше понять, что от вас требуется.

Ссылка на «авторитеты». Провокатор в речи ссылается на знакомых или родственников, якобы обладающих авторитетом и властью, которые могли бы оказывать определенное влияние в случае необходимости.

***Защита*** — четкое знание нормативных актов и умение законно применять их в действии.

Принижение и ирония. Провокатор употребляет в речи слова, которые могут двусмысленно унижать честь и достоинство собеседника.

***Защита*** — используя юмор и интеллект, отразите иронические издевки и напомните провокатору о субординации.

Практически у любого человека есть свои слабые места. Именно на воздействие на них и рассчитано провокационное поведение, т.к. оно «цепляет» человека. Поэтому в любой ситуации, когда гражданин пытается провоцировать сотрудника полиции на некорректное поведение, первый шаг сотрудника – затормозить свою психику, дать себе время успокоиться, чтобы принять верное решение.

**3. Определение стратегии поведения в конфликтной ситуации с гражданами**

(разработано на основе рекомендаций X. Корнелиус и Ш. Фэйр)

*Проанализируйте свои действия по 15 позициям в случае возникновения конфликтной ситуации с гражданином и оцените их исходя из пятибалльной шкалы по следующей матрице. Обведите оценку кружком.*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Позиция | Оценка | | | | |
| 1 | Стараюсь употреблять фразы, способствующие успокаиванию гражданина | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Стараюсь быть терпеливым | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Использую свою настойчивость в разумных пределах | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Избегаю доводов, могущих нанести ущерб гражданину | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Всегда задумываюсь над тем, чтобы правильно задавать вопросы в целях лучшего понимания мотивов поведения гражданина | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Стараюсь не раздражать гражданина своим поведением | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Выслушивая противоположную точку зрения, я не обязательно соглашаюсь с ней, но я ее признаю | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Всегда стремлюсь развивать то русло разговора с гражданином, которое может привести к соглашению | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Всегда отклоняю нереалистичные ожидания гражданина | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Стараюсь быть «гибким», отклоняюсь от «маршрута», но не от цели | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Избегаю критики и грубости в отношении гражданина | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Я никогда не отвечаю на враждебные и критические замечания гражданина | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Я всегда говорю спокойно и уверенно | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | В разговоре с гражданином я адекватно и к месту использую юмор | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | При необходимости всегда прошу обосновать (доказать) справедливость выдвигаемых претензий | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Оценка результатов. Отклонение вправо от показателя «3» по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками конструктивного поведения в переговорном процессе. Но по отдельным позициям вам следует поработать над собой.

Отклонение влево от указанного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками конструктивного поведения в переговорном процессе. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков конструктивного поведения в переговорах и серьезно заняться работой над собой.

**4. Разминка «Прорвись в круг»**

***Цель:*** Стимуляция групповой сплоченности, снятие эмоционального напряжения.

***Время выполнения:*** 5 минут

***Необходимые материалы:*** нет.

***Ход упражнения:*** Члены группы берутся за руки и образуют замкнутый круг. Предварительно тренер, по итогам прошедших занятий, определяет для себя, кто из членов группы чувствует себя меньше всего включенным в группу и предлагает ему первым включиться в исполнение упражнения, т. е. прорвать круг и проникнуть в него. То же самое может проделать каждый участник.

#### 5. Упражнение «Реакция на провокацию»

***Цель:*** формирование адекватных реакций в ситуациях провокации.

***Время выполнения:*** 30-40 минут.

***Необходимые материалы:*** Нет

***Ход упражнения:*** Участники делятся на тройки. Между ними распределяются роли: провокатор, жертва провокатора и наблюдатель. Тройкам предлагается разыграть следующие ситуации и продемонстрировать в заданной ситуации реакцию на провокационное поведение собеседника. Ситуации можно предложить следующие:

- Соседка с нижнего этажа встретив вас во дворе, рассказывает, как в очередной раз из автомобиля, принадлежащего кому-то из соседей, украли аккумулятор. И начинает причитать, что в доме живет сотрудник полиции, а «банда» уже год как не поймана. И продолжает в таком духе.

- Вы обещали своему знакомому, что проконсультируете его друга по какому-то вопросу. Этот знакомый когда-то очень выручил вас, и вы ему очень обязаны. Сейчас вы бежите на работу по вызову своего начальника. На пути вам встречается этот знакомый со своим другом и просит срочно выслушать их. Когда вы пытаетесь сказать, что вам некогда, знакомый проявляет недовольство и говорит, что он для вас всегда находит время.

- Вы в кинотеатре. Сзади вас сидят люди и отвлекают вас от просмотра своими разговорами. Вы делаете им несколько замечаний, но они игнорируют их. Вы сердитесь.

- Вы становитесь свидетелем того, как сын-подросток прилюдно оскорбляет свою мать. Когда вы подходите к ним, он начинает истерически кричать, чтобы вы ушли. Даже пытается оскорбить вас в порыве истерики.

- К вам подходит человек. Он – известный блоггер. Снимает репортаж для очередной публикации. Блоггер держит в руках камеру и очень громко комментирует происходящее вокруг. Он подносит камеру к вашему лицу и говорит вызывающие слова, типа «офицер, улыбнитесь, я вас снимаю», «скажите пару слов для репортажа, только громче». Этот блоггер достаточно назойливо ведет себя.

По окончанию работы в группах проводится обсуждение. Высказывается каждый из участников тройки со своей позиции. Обсуждается, насколько провокатору удалось его провокационное поведение, насколько жертве провокатора удалось проявить уверенное адекватное поведение. Наблюдатель со стороны анализирует поведение и провокатора, и жертвы провокатора.

**6. Упражнение «Как вести себя с грубыми людьми»**

***Цель***: проанализировать способы реакции на грубое и наглое поведение граждан, провоцирующее агрессию со стороны сотрудника полиции.

***Время проведения:*** 40-50 минут

***Необходимые материалы:*** флип-чарты, маркеры.

***Ход упражнения:*** тренер делит участников на группы по 4-5 человек. Каждой группе дается задание разработать и нарисовать в картинках с пояснениями «учебное пособие» под названием «Как вести себя с грубыми людьми». В «пособии» должны содержать правила поведения с грубыми людьми.

По окончании работы участники представляют и обсуждают получившиеся у них «пособия».

**7. Рефлексия рабочего дня.**

- Какие чувства вы испытали в сегодняшней групповой работе?

- Какие трудности были у вас в работе?

- Что понравилось в сегодняшнем занятии?

- Как вы чувствуете себя после занятия?

- Какие изменения происходят с вами в групповой работе?

**ЗАНЯТИЕ 4. ОБУЧЕНИЕ АЛЬТЕРНАТИВНЫМ СПОСОБАМ ПОВЕДЕНИЯ С ГРАЖДАНАМИ В СИТУАЦИЯХ, ПРОВОЦИРУЮЩИХ АГРЕССИЮ**

**Цель:** Осознание возможностей альтернативного поведения в ситуациях, провоцирующих проявление агрессии.

**Задачи:**

- продолжить рассмотрение сущности проблемы агрессивного поведения сотрудников полиции;

- проанализировать последствия агрессивного поведения сотрудника полиции;

- изучить способы конструктивного применения агрессивности сотрудника полиции.

**1. Приветствие. Обзор предыдущего дня**

Тренер дает краткий обзор темы и итогов прошедшего занятия. После обзора тренер ставит вопрос о теме занятия, о том, что сотруднику полиции необходимо уметь выбирать и применять в поведении способы, альтернативные агрессии: рациональные, обдуманные взвешенные поступки. Тренер осведомляется о том, какие мысли есть у участников по этому поводу, выясняет наличие ожиданий.

**2. Журнал агрессии**

**Цель:** осознание и оценка собственного агрессивного поведения, его основных проявлений, целей и последствий.

**Время проведения:** 45-50 минут.

**Необходимые материалы:** бумага для индивидуальной работы с напечатанными таблицами, ручки.

Участникам тренинга дается задание в предложенном «журнале» вспомнить ситуации в жизни и профессиональной деятельности, когда им приходилось проявлять агрессию.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Описание  ситуации | Насколько был рассержен (по 5-тибалльной шкале) | «Горячительные» мысли  (о чем думал) | Что реально сказал | Чего хотел добиться | Последствия | |
| Ближайшие | Отсроченные |
|  |  |  |  |  |  |  |

После выполнения индивидуальной работы проводится общегрупповая дискуссия об основных причинах и последствиях агрессивного поведения. В ходе дискуссии тренер подводит участников к пониманию того, что лежит в основе агрессивного поведения и к каким последствиям оно может приводить. Он может предложить для обсуждения заранее заготовленную таблицу или же таблица заполняется вместе с участниками в ходе обсуждения. В завершении обсуждения тренер должен сделать вывод о том, что поиск, выбор и принятие решения об изменении собственного нежелательного поведения – индивидуально для каждого сотрудника полиции.

Основные причины и последствия агрессивного поведения

(результаты групповой дискуссии)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Внутренние (истинные) причины | Цели (желания) | Расплата |
| Постоянный поиск подтверждения собственной значимости.  Неуверенность в себе | Власть (доминирование над другими).  Избегание доминирования над собой кого-либо или чего-либо.  Победа в споре.  Мщение  Защита и восстановление нарушенных прав | Здоровье, энергия, активность (в результате – вялость, апатия, усталость).  Отношение с людьми (потеря любви, дружбы, уважения).  Ощущение полноты жизни (отсутствие радости, счастья, опустошенность) |

**3. Мини-лекция «Способы регуляции агрессии»**

**Цель:** Познакомить участников со способами регуляции агрессии и осознать важность их применения в жизни.

**Время проведения:** 20-25 минут.

**Необходимые материалы:** флип – чарт, маркеры.

Тренер рассказывает о том, какие биологические функции для организма выполняет агрессия. Агрессия в поведении может проявляться в двух видах:

- ***примитивная агрессия***. Человек настаивает, что нечто должно быть сделано для него, за него и немедленно, т.е. без его собственных стараний. Он хочет получать решения в готовом виде и ожидает решения своих проблем извне, не вступая в контакт и ограничиваясь слиянием. Примитивная агрессия проявляется в раздражительности, деспотизме, садизме, жажде власти, подчинении себе других людей и т.д.

- ***дифференцированная агрессия*** – означает умение самостоятельно обращаться с препятствиями и терпеливо преодолевать их посредством дополнительных усилий. Она проявляется в инициативе, личном разрешении своих проблем, выборе, преодолении препятствий, захвате объекта и его разрушении в целях усвоения. Дифференцированная агрессия служит росту и творческому приспособлению к среде.

Регуляция агрессии предполагает превращение ее из примитивной в дифференцированную и последующую конструктивную реализацию. Для этого сотрудник ОВД может применять следующие способы:

- нервно-мышечная прогрессивная релаксация (метод Э. Джекобсона);

- аутогенная тренировка (метод И.Г. Шульца);

- волевая саморегуляция;

- развитие коммуникативной сферы (вербальной и невербальной);

- метод образных представлений;

- другие методы (участники тренинга дополняют этот список своими предложениями).

После краткого изложения теоретической информации тренер проводит обсуждение с участниками тренинга о приемлемости использования каждого из названных методов регуляции агрессии в жизни и профессиональной деятельности.

**4. Релаксация «Моя агрессия»**

**Цель:** вывести участников на осознаваемый уровень проявления своей агрессии, показать ее особенности.

**Время проведения:** 25-30 минут

**Необходимые материалы:** музыка для релаксации

Инструкция: «Закройте глаза, примите удобную для вас позу, расслабьтесь, почувствуйте, как ваше тело тяжелеет, и теплая волна расслабления растекается по вашим мышцам. Сейчас я буду предлагать вам кое-что представить, услышать, ощутить. Не старайтесь и не заставляйте себя сделать это, просто позвольте себе наблюдать за собой. Вообразите красивую розу…звон колокольчика…вкус клубники… пушистую кошку… звук дождя… запах апельсина… лезвия бритвы… гудок поезда… морскую волну.

Представили? А сейчас вспомните одну из последних ситуаций, которая вызвала у вас сильное чувство агрессии. Вспомните обстановку и людей, окружающих вас. Как вы переживали эти эмоции? Попробуйте посмотреть на себя со стороны? Какое было у вас лицо в той ситуации? Как реагировали на вас окружающие? Вспомните, как реагировало ваше тело на прилив агрессии? Как работало ваше сердце? Какие мысли были в вашей голове в тот момент? Что переживали вы, когда ситуация закончилась? Сделайте несколько глубоких вдохов… Вдыхайте через нос, а выдыхайте через рот.

А теперь представьте, как бы на самом деле вам хотелось завершить эту ситуацию?

Сделайте еще один вдох и выдох и возвращайтесь к нам».

Ведущий предлагает участникам поделиться своими переживаниями.

**5. «Агрессивные карикатуры»**

**Цель:** визуализировать профессиональные ситуации проявления агрессии, выработать стратегии неагрессивного поведения.

**Время проведения:** 40-50 минут.

**Необходимые материалы:** флип-чарты, маркеры.

Тренер делит участников на группы по 4-5 человек и дает задание создать на флип-чартах карикатуры с изображением ситуаций, в которых сотрудники наиболее часто проявляют агрессию. Напротив ситуации необходимо написать фразы или действия, которые помогли бы сотруднику справится с приливом агрессии и преобразовать ее в конструктивную.

По завершению групповой работы участники представляют свои карикатуры и совместно обсуждают приемлемость предлагаемых ими действий или фраз.

**6. Рефлексия рабочего дня**

- Какие чувства вы испытали в сегодняшней групповой работе?

- Какие трудности были у вас в работе?

- Что понравилось в сегодняшнем занятии?

- Как вы чувствуете себя после занятия?

- Какие изменения происходят с вами в групповой работе?

**ЗАНЯТИЕ 5. ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКА ПОЛИЦИИ КАК СПОСОБ РЕГУЛЯЦИИ АГРЕССИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ**

**Цель:** Научить участников тренинга применять полученные в ходе тренинга знания на практике.

**Задачи:**

- проанализировать особенности личности участников тренинга, способствующие возникновению агрессии;

- научиться находить причины агрессии и давать рекомендации по ее преодолению;

- в ходе моделирования ситуаций продемонстрировать умения регулировать собственное поведение в ситуациях, провоцирующих агрессию.

**1. Приветствие. Обзор предыдущего дня.**

**Цель:** Активизировать участников тренинга. Провести анализ результатов рефлексии.

**Время проведения:** 10 минут.

**Необходимые материалы:** не требуются.

Тренер здоровается с участниками, напоминает им тему встречи и просит каждого участника по очереди рассказать, о чем он думал после завершения предыдущего занятия, к каким выводам пришел, и какие актуальные мысли на настоящий момент у него есть.

**2. Мини-лекция «Ассертивное поведение»**

В любой ситуации мы выбираем какой-то стиль поведения.

1. Мы можем вести себя пассивно – то есть не отстаивать свои права, избегать конфликтов, подчиняться решениям других и в результате терять контроль над происходящим.

2. Можем вести себя агрессивно – то есть бросаться на проблему, как на амбразуру, требовать всего и сразу, навязывать собственное мнение, не учитывать интересы других, быть грубым, враждебным и непредсказуемым.

3. Но есть и третий вариант поведения – ассертивность, «золотая середина» между агрессией и пассивностью.

Ассертивность (от английского assert – настаивать, утверждать, заявлять) — это способность человека вести себя уверенно и доброжелательно; конструктивно отстаивать свои права, проявляя уважение к другим; при этом принимать на себя ответственность за свое поведение.

**1. Пассивное поведение**

Вы стараетесь избегать конфликтов, боитесь перемен; позволяете другим принимать за вас решения; на словах соглашаетесь с тем, что говорят другие (при этом можете чувствовать совершенно противоположное); затягиваете сроки и не даете конкретных ответов, надеясь, что проблема сама «рассосется».

**Как вы выглядите?** Стараетесь стушеваться, обычно стоите или сидите в последних рядах; редко или вообще не смотрите в глаза; улыбаетесь, даже если расстроены или недовольны; ерзаете на стуле.

**Как звучит ваша речь?** Извиняющимся тоном; робко; самокритично; неуверенно.

**Как вы себя ощущаете?**Вам кажется, что вас просто используют; обиженно; не спокойно; разочарованно; бессильно.

**Что при этом чувствуют окружающие?** Разочарование; презрение; негодование; вину.

**Достижение поставленных целей.** Пассивный человек редко достигает поставленных целей. Он чувствует себя жертвой и обвиняет других в своих неудачах. При таком поведении риск минимален, вы незаметны и избегаете ответственности.

**2.Агрессивное поведение**

Вы принимаете решения за других и пытаетесь навязать им свое мнение; обвиняете во всем других, невзирая на их чувства, обеляете себя; ведете себя враждебно, оскорбительно; вы непредсказуемы и часто «взрываетесь».

**Как вы выглядите?**Сидите, наклонившись вперед; смотрите исподлобья; сжимаете кулаки; указываете пальцем; пристально и неотрывно смотрите в глаза другому человеку; говорите напористо и без остановки, часто перебиваете других.

**Как звучит ваша речь?**Громко; издевательски; подчеркнуто выразительно; как бы защищаясь; высокомерно.

**Как вы себя ощущаете** Контролирующим других; виноватым; одиноким; «властителем».

**Что при этом чувствуют окружающие?** Необходимость защищаться; унижение; страх; презрение.

**Достижение поставленных целей.** Агрессивное поведение часто помогает достичь поставленных целей, но только до определенных пределов, так как вы добиваетесь успеха за счет других людей. В недалеком будущем люди не захотят с вами сотрудничать.

**3. Ассертивное поведение**

Главное — вы защищаете свои собственные права, уважая права других, умеете выражать свои эмоции, ведете себя адекватно, уверены в себе и способны вести себя рационально, как зрелая личность.

**Как вы выглядите?**Вы смотрите в глаза, но не «впиваетесь» взглядом; двигаетесь легко и свободно; не прячете ладони; голова приподнята.

**Как звучит ваша речь?** Ровно и четко; живо и естественно; искренне; понятно.

**Как вы себя ощущаете?**Вы положительно оцениваете себя, чувствуете себя способным нести ответственность за свои действия; внутренне сильным.

**Достижение поставленных целей.**Ассертивное поведение позволяет достичь поставленных целей, не причиняя ущерба другим.

Ассертивность – это не агрессивность, а адекватность и уверенность в себе, «устойчивость» к любого рода манипуляциям. Она позволяет находить взаимоприемлемые решения и сохранять отношения даже в очень сложных ситуациях.

Техники ассертивного поведения:

1. Техники воздействия:

* Я-высказывание. Нужно говорить от себя, про себя, не переходя на личности.
* Техника «заигранная пластинка». Вы повторяете необходимое раз за разом, спокойно. При равных условиях побеждает тот, кто более настойчив. Необходимо сохранять спокойствие и быть терпеливым.
* Уважительный отказ. Умение отстоять свое мнение, не вызвав агрессии собеседника.

2. Техники самообороны:

* Раскол манипуляций. Выяснить, что на самом деле необходимо от вас собеседнику. Не всегда партнеры открыто предлагают или просят о чем-либо.
* «Игра в туман». Нужно спокойно воспринимать критику в свой адрес. «Возможно, вы правы, но я сам себе судья».
* Техника бесконечного уточнения. Уточняющие вопросы помогут нам выяснить, что именно от нас хотят и перевести беседу из эмоционального в рациональное русло.
* Техника английского профессора. Суть этой техники в том, что вы все делаете и говорите от своего лица, вы можете согласиться на что-либо, но это будете уже не вы, а кто-то другой. «Я не могу отпустить вас, потому что я такой человек».

**3. Упражнение «Откровенно говоря»**

Цель: Укрепление группового доверия к окружающим, снятие внутреннего напряжения, страхов, создание ситуации откровенности.

Время проведения: 10-15 минут.

Необходимые материалы: карточки с незаконченными предложениями по количеству участников.

Ход упражнения: Тренер держит в руках карточки с незаконченными предложениями. Он предупреждает участников, что сейчас каждый из них будет по очереди вытягивать карточку и прочитывать ее вслух и говорить то, что первое придет на ум.

Фразы примерно могут быть такие:

- Откровенно говоря, когда я на дежурстве и вижу, что где-то в стороне происходит правонарушение, мне хочется…

- Откровенно говоря, когда гражданин, которого я остановил, начинает тупить…

- Откровенно говоря, когда я прихожу домой с работы, а там шум и гам…

- Откровенно говоря, когда мой начальник кричит на меня…

- Откровенно говоря, когда мне необходимо провести беседу с гражданином…

- Откровенно говоря, когда гражданин проявляет ко мне агрессию…

- Откровенно говоря, в общении с гражданами мне не хватает…

По окончании работы проводится анализ ответов участников:

1. Трудно ли было закончить предложенные фразы?

2. Узнали ли вы что-нибудь новое о своих коллегах - участниках группы?

3. Узнали ли вы что-то новое о себе?

4. Увидели ли вы что-то похожее в ответах коллег на ваше собственное мнение?

**4. Моделирование ситуаций.**

**Цель:** в ситуациях, приближенных к реальной деятельности, продемонстрировать знания, получены в процессе тренинга**.**

**Время проведения:** 1 час 20 минут.

**Необходимые материалы:** предметы по сюжетам, разработанным участниками тренинга.

Тренер делит участников на несколько групп по 4-5 человек. Каждой группе дается задание вспомнить и разыграть ситуации из практической деятельности участников, в которых провоцировалась бы агрессия со стороны сотрудников полиции (каждая команда придумывает по одной ситуации для каждой команды соперников). Время на обдумывание и репетицию ситуаций – 15 минут. После обдумывания и репетиции ситуаций участники разыгрывают их для каждой из команд соперников. Задача команды соперников - совершить действия от лица сотрудников ОВД. Ситуации должны быть яркими и реалистичными. После каждого обыгрывания ситуации происходит анализ ошибок и обсуждение возможных способов поведения.

**5. Релаксация**

**Цель:** снятие напряжение у участников тренинга, создание атмосферы для рефлексии проведенных занятий.

**Время проведения:** 10 минут.

**Необходимые материалы**: музыка для релаксации.

*Сядьте удобнее и закройте глаза. Ваши руки становятся мягкими и расслабленными. Плечи стали свободными….*

*Сбросьте напряжение с лица, в голове появляется легкий туман, мягкая, спокойная пустота. Ноги без напряжения, расслабленные и спокойные.*

*Мягкое дыхание... Кто хочет, вдохнуть сильно – и выдохнуть. И почувствовать воздух, который проходит через ноздри, – немного прохладный, и выходит – вы чувствуете его, – он такой же теплый, как и вы.*

*И мир становится волшебным, и легкий туман вокруг вас. Когда наступает расслабление, когда возникает туман, вы перестаете понимать, где границы вашего тела. Вы вроде бы здесь, и вы нигде.*

*Где-то ваши ноги... и можно почувствовать, можно представить, будто голубой плотный туман, как теплая вода, стелется у ваших ног. И в нем растворяются, исчезают ваши ступни. Вы чувствуете только теплоту. И мягкий, теплый туман поднимается к вашим коленям. И нет там больше ничего. И мягкая теплота, и голубой туман поднимаются выше, к вашим бедрам, к кистям рук, и растворяют вас. Он поднимается выше, выше... Вы растворяетесь в нем, становитесь мягкими, теплыми.*

*И вы чувствуете, что душа ваша освободилась, и взлетела над поверхностью этого голубого океана, и полетела в легком воздухе – в небо, высоко, в голубизну. Вы раскинули руки, вы летите и дышите полной грудью в высоте. Как красиво вокруг вас: горизонт, далекие горы, зеленый лес, огромный голубой океан, который под вами – под тобой...*

*Можно подняться к облакам, оказаться вровень с ними, еще выше, в этом волшебном мире, и купаться в этих облаках, расслабиться, и лечь, отдохнуть на облаках, расслабиться, и лечь, отдохнуть на облаках, и они примут твое тело. Можно кувыркаться, нырять, переворачиваться, исчезать в глубине – и вылетать из облаков, наслаждаться своей свободой. Можно снова полететь к земле и, пролетая над нею, спускаться ниже. Пролетая над рекой, пролетая над зелеными полями с удивительно красивыми цветами, найти то место на земле, в котором вам так хорошо. Ваше любимое место на земле...*

*Где оно будет? Я не знаю, это выбираете вы. У кого-то это тихая лесная речка, поляна, где растут цветы. Вы ложитесь в цветы, и какой-то цветок окажется совсем близко от твоего лица. Ты увидишь, что он качнулся навстречу тебе, и открылся навстречу тебе, и ты улыбаешься ему. Ты не захочешь срывать его – ты просто поймешь, что он почувствовал тебя и передал тебе твою красоту. И ты улыбнешься ему, поблагодаришь его. Кто-то окажется совершенно в другом месте: может быть, высоко в горах, где прохладный туман, где одиноко, где чистый и холодный воздух, где ты будешь совершенно один, где могут быть чудеса, где может быть волшебство. А может быть, ты будешь на скале, с которой открывается вид на море. Это твой мир… В нем красиво… спокойно… это твой мир…*

По завершению сеанса релаксации участники тренинга делятся впечатлениями, эмоциями.

**6. Подведение итогов тренинга. Обратная связь**

Тренер просит каждого участника поделиться тем, какие знания были получены в процессе тренинга, была ли достигнута цель участия, если не была, то почему. А также тренер предлагает каждому участнику высказать рекомендации другим участникам, как преобразовать агрессивную энергию в конструктивную.

Примерные вопросы:

- Что вы узнали о коррекции агрессивности и агрессивного поведения?

- Какие упражнения помогли улучшить ваше эмоциональное состояние?

- Какие рекомендации ведущему тренинга вы можете пожелать?

- Достигнута ли ваша личная цель участия?

- Если да, то в чем это выразилось? Если нет, то почему?

- Ответьте на три важных и для себя и для психолога вопроса:

мой главный вывод…

мой главный опыт…

что я получил для себя…

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Психогимнастика в тренинге / Под редакцией Н.Ю. Хрящевой. - СПб.: «Речь», Институт Тренинга, 2001.
2. Психодиагностика эмоциональной сферы личности: практическое пособие / авт.-сост. Г. А. Шалимова. - М.: АРКТИ, 2006.
3. Эмоционально-образная терапия. Теория и практика. Линде Н.Д. - М.: Мос-ГУ, 2004.
4. Игра в тренинге. Возможности игрового взаимодействия. / под ред. Е.А. Левановой. - СПб, Питер. 2007.
5. <http://adalin.mospsy.ru/l_02_00/l_02_09g.shtml>
6. <http://festival.1september.ru/articles/213517/>
7. <http://www.c-psycholog.ru/Help/uprajneniy/k/deti.html>
8. http://www.psychologos.ru/
9. Справочник по групповой психокоррекции / О.Н.Истратова, Т.В.Эксакусто. - Ростов н/Д: Феникс, 2006.
10. Психология эмоций / Кэррол Э. Изард. - Питер, 2007.
11. Психогимнастика. - Чистякова М.И. М.: Просвещение, 1990.

1. Агабегов И. Х. Враждебность, агрессивность и «образ-я» в структуре личности сотрудников ОВД // Теория и практика общественного развития , № 1, 2012 г., с. 100-102 [↑](#footnote-ref-2)