

**Автономная некоммерческая организация  
Дополнительного профессионального образования  
«Учебный центр СБ «Рост»**

---



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор АНО ДПО УЦ СБ «Рост»

С.Ю. Петрошенко

«18» марта 2025 г.

**ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА**

**Учебное пособие для подготовки к сдаче квалификационного экзамена  
по Программе профессионального обучения - программе переподготовки для  
работников стационарных постов охраны на объектах образования  
«Работник по обеспечению охраны образовательных организаций  
(2 уровень квалификации)»**

Москва – 2025 г.

## Содержание

Тема 1. Основы психологии деятельности работников по обеспечению охраны образовательных организаций.....	3
1.1. Стресс-факторы служебной деятельности. Профессиональное выгорание.....	4
1.2. Психологическая устойчивость, как индикатор профессионального здоровья работников.....	7
1.3. Краткосрочные техники формирования оптимального психологического состояния.....	9
Тема 2. Межличностные отношения, социально-психологический климат и их роль в эффективности деятельности работников по обеспечению охраны образовательных организаций.....	13
2.1. Принципы бесконфликтного взаимодействия в образовательной среде.....	14
2.2. Средства преодоления негативных тенденций и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в образовательных организациях.....	16
2.3. Поведение работника охраны в чрезвычайной ситуации.....	17
Тема 3. Психологические особенности исполнения трудовых функций работниками охраны образовательных организаций.....	22
3.1. Состояние психологической готовности к противодействию в опасных ситуациях.....	22
3.2. Визуальная диагностика объектов наблюдения, в том числе, технология выявления лиц террористической направленности (профайлинг).....	24
3.3. Наиболее часто встречающиеся виды девиантного поведения детей и подростков.....	26
Список литературы.....	31

**Цель:**

формирование у слушателей компетенций в области психологических аспектов профессиональной деятельности,

обеспечивающих успешное выполнение трудовых функций, в соответствии с уровнем квалификации профессионального стандарта:

«Работник по обеспечению охраны образовательных организаций».

**Задачи:**

- ▶ изучение психологических основ профессиональной деятельности работников охраны образовательных организаций;
- ▶ формирование у слушателей систематизированных теоретических знаний в области психологической подготовки;
- ▶ выработка у слушателей единства взглядов по изучаемой проблематике;
- ▶ освоение слушателями практических навыков и умений, необходимых для эффективного решения профессиональных задач;
- ▶ воспитание у слушателей чувства ответственности за добросовестное выполнение своих профессиональных обязанностей.

## **Тема 1. Основы психологии деятельности работников по обеспечению охраны образовательных организаций.**

- 1.1. Стресс-факторы служебной деятельности. Профессиональное выгорание.
- 1.2. Психологическая устойчивость, как индикатор профессионального здоровья работников.
- 1.3. Краткосрочные техники формирования оптимального психологического состояния.

Работа на стационарном посту в образовательной организации с полным правом относится к тем видам трудовой деятельности, которые предъявляют повышенные требования, как к физическому, так и к психологическому здоровью профессионала.

Работник по обеспечению охраны образовательных организаций в одиночку противостоит многочисленным стрессовым ситуациям, в условиях особого ограничения его возможностей в мерах охранной профилактики и выборе средств противодействия нарушителям установленного порядка.

Работник по обеспечению охраны должен думать о своем профессиональном здоровье.

Под профессиональным здоровьем понимается свойство организма сохранять необходимые компенсаторные и защитные механизмы, обеспечивающие профессиональную надежность и работоспособность во всех условиях деятельности.

Профессиональное здоровье (соматическое и психическое) тесно связано с адаптированностью человека.

Психологическое обеспечение профессионального здоровья рассматривается как составная часть морально-психологического обеспечения профессиональной деятельности работников охраны образовательных организаций, одной из задач которой является повышение безопасности охраняемых объектов.

**Что такое стресс?** Жизнь любого современного человека насыщена проблемами и постоянным напряжением. Стресс является реакцией организма в ответ на сильное воздействие со стороны.

Безусловно, в современном мире нельзя избежать стрессовых факторов. Однако, в силах каждого из нас, каждого работника охраны стационарного поста образовательной организации самоорганизоваться, усвоить простые истины, не обращать внимания на мелочи, не драматизировать пустяковые проблемы. Тем самым Вы убережете свое профессиональное здоровье и общее здоровье (!) от негативного влияния стресса.

### **1.1. Стресс-факторы служебной деятельности работника по обеспечению охраны.**

**Внешние:**

- многочисленные проверки;

- длительный отрыв от семьи;
- нерегулярное питание;
- нерегулярные гигиенические процедуры;
- необходимость постоянного общения с разнообразным сложным контингентом;
- напряженный график работы;
- отсутствие возможности полноценного отдыха и т.д.

#### **Внутренние:**

- обострение хронических заболеваний;
- плохое самочувствие...

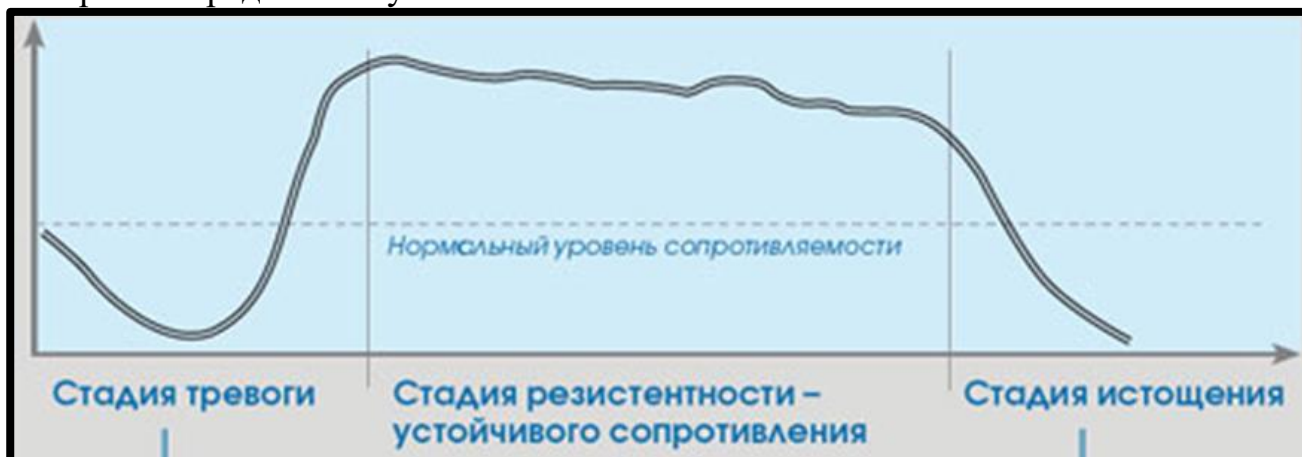
#### **Виды стресса по характеру воздействия на человека.**

«Положительный» стресс (**эустресс**) – вызванный положительными эмоциями, также бывает несильный стресс, мобилизующий организм.

Ведет к длительному пребыванию в состоянии приподнятого настроения и весьма благотворно влияет на организм.

«Негативный стресс» (**дистресс**) – с этим типом стресса организм может не справиться.

Подрывает здоровье и может привести к тяжелым заболеваниям, в том числе, от стресса страдает иммунная система.



Соответственно каждому типу, возникают симптомы нарастающего эмоционального выгорания.

Стадия тревоги или нервного напряжения служит предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания

*Эмоциональное выгорание – динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса.*

*При эмоциональном выгорании на лицо все три фазы стресса:*

▶ *Нервное (тревожное) напряжение* включает несколько симптомов:

- «переживание психотравмирующих обстоятельств»,
- «неудовлетворенность собой»,
- «загнанности в клетку»,
- «тревоги и депрессии».

▶ *Резистенция (сопротивление):*

- «неадекватное избирательное реагирование»,

- «социально-нравственная дезориентация»,
- «расширения сферы экономии эмоций»,
- «редукция (упрощение) профессиональных обязанностей».
  - ▶ *Истощение* характеризуется следующими симптомами:
- «эмоциональный дефицит»,
- «эмоциональная отстраненность»,
- «личностная отстраненность или деперсонализация»,
- «психосоматические и психовегетативные нарушения».

### **Причины профессионального выгорания:**

#### **Общие причины:**

- ▶ интенсивное общение с разного рода людьми, посетителями, в том числе негативно настроенными, заявляющими свои права;
- ▶ особенности образовательных организаций, как объектов с массовым пребыванием людей,
- ▶ отсутствие времени и средств на специальные действия по улучшению собственного профессионального здоровья.

**Специфические причины**, проблемы профессионального характера, главные из них:

- ▶ одинарный пост, отсутствие полноценного отдыха, постоянное ожидание несанкционированного проникновения, техногенной аварии, пожара, неожиданной проверки и т.д.
- ▶ возложение на работника охраны администрацией образовательной организации обязанностей, которые он не должен выполнять;
- ▶ тенденции применения штрафных санкций в случае несвоевременного обнаружения несанкционированного проникновения, протечки, возгорания, иного чрезвычайного происшествия и др.

#### **Выделяют три стадии профессионального выгорания, которые развиваются в полном соответствии со стадиями стресса:**

- ▶ **Первая** — нервное (тревожное) напряжение. Его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента.
- ▶ **Вторая** — резистенция (сопротивление). Человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений.
- ▶ **Третья** — истощение. Оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось не эффективным.

На каждой стадии профессионального выгорания развивается определенная негативная симптоматика, которая препятствует эффективному выполнению профессиональных обязанностей.

*Профессиональное выгорание* — это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических личностных ресурсов профессионала. Профессиональное выгорание наступает в

результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них.

Основным психологическим механизмом, определяющим подобную профессиональную деформацию, называют утрату профессиональной идентичности (ПИ).

ПИ – это самоопределения индивида, осознающего профессию как призвание, отождествление себя со своим делом, ощущающим себя представителем профессионального сообщества. Профессиональная идентичность служит показателем профессионализма.

Профессиональные навыки, такие важные и нужные на работе, часто мешают в обыденной жизни. Именно поэтому настоящий профессионализм заключается не только в том, чтобы стать лучшим в своем деле, но и в том, чтобы от него отвлекаться.

Работа может разрушать здоровье. Для охранников – это подробно описанные профессиональные заболевания, такие как тромбофлебит, нервные расстройства, полученные на тренировках повреждения. От однообразной работы возникает усталость, апатия (эмоциональное выгорание), нередко разрушаются отношения с семьей, друзьями, знакомыми, когда человек продолжает вести себя дома, как на работе (профессиональная деформация).

## **1.2. Психологическая устойчивость, как индикатор профессионального здоровья работников**

*Психологическая устойчивость* представляет собой процесс сохранения наиболее оптимального режима работы психики человека в условиях постоянно изменяющихся обстоятельств и их стрессового воздействия.

*Психологическая устойчивость* человека зависит от таких факторов, как:

- ▶ *сила нервной системы,*
- ▶ *личностные особенности,*
- ▶ *жизненный опыт и др.*

**Психологическую устойчивость можно и нужно тренировать.**

**Систематическая разгрузка нервной системы** – один из способов повысить свою психологическую устойчивость.

Эффективным методом для формирования психологической устойчивости является позитивный образ самого себя.

Человек должен культивировать в себе **положительное отношение к своей личности**, принимать себя таким, какой он есть, быть для самого себя положительным и позитивным персонажем.

Но нужно быть осторожным и не перейти грань, которая приводит к саможалению и восприятию мира с позиции жертвы, иначе психологическая неустойчивость только усугубится.

**Психологическая устойчивость** способна придать любому человеку состояние удовлетворённости жизнью и ощущение гармонии, нормализовать психику и повысить работоспособность, подарить новые стимулы, спокойствие и способность стать цельной и сильной личностью.

Основным законом повышения психологической устойчивости является принятие того факта, что если человек не способен изменить обстоятельства, то он в силах изменить своё отношение к ним. На повышение психологической устойчивости оказывают непосредственное влияние условия, в которых живёт человек. Например, если человек от природы обладает реактивным типом нервной деятельности, т.е. ему по душе интенсивный образ жизни, частая смена обстановки, повышенная активность и т.п., то, скорее всего, ему не будет комфортно жить в маленьком городишке или сидеть на одном месте в офисе без возможности выплеснуть свою энергию. Чтобы психика человека была более устойчивой, нужно чтобы образ его жизни соответствовал его природным предрасположенностям.

Систематическая разгрузка нервной системы – ещё один способ повысить свою психологическую устойчивость. Постоянное давление и занятие чем-то не совсем любимым (что является, к слову сказать, яркой особенностью работы многих людей) оказывают крайнее отрицательное влияние на психику человека. От этого он становится раздражительным, нервным, постоянно уставшим. Повлиять на это может только полноценный отдых.

Эффективным методом для формирования психологической устойчивости является позитивный образ самого себя. В непосредственной близости с позитивным образом самого себя находится внутренняя целостность человека. Во-первых, жить в гармонии с самим собой, своими принципами, убеждениями и мировоззрением. Во-вторых, он должен заниматься тем, что ему по душе: работа, спорт, отдых, общение – всё должно быть в максимальном соответствии с видением человека. В-третьих, он должен стремиться к саморазвитию и духовному самосовершенствованию, т.к. это оказывает прямое конструктивное воздействие, как на личность человека, так и на его жизнь.

Если задаться вопросом формирования психологической устойчивости более детально, то можно отметить, что человек должен обращать своё внимание на следующие составляющие своей жизни:

- Социальная среда и ближайшее окружение
- Самооценка и отношение к самому себе
- Самореализация и самовыражение
- Независимость и самодостаточность
- Соответствие между собой - настоящим и собой - желаемым
- Вера и духовность
- Наличие позитивных эмоций
- Наличие смысла жизни и целеустремлённость и т.п.

Психологическая устойчивость способна придать любому человеку состояние удовлетворённости жизнью и ощущение гармонии, нормализовать психику и повысить работоспособность, подарить новые стимулы, спокойствие и способность стать цельной и сильной личностью.



### **1.3. Краткосрочные техники формирования оптимального психологического состояния.**

#### **Как быть готовым ко всему?**

Любое напряжение в теле связано с напряжением в психике. Убирая напряжение в теле, мы убираем и соответствующее напряжение в психике.

Важным шагом в сохранении профессионального здоровья, продлении профессионального долголетия и профилактике профессионального выгорания стали способы саморегуляции, часть из которых называется.

Психическая саморегуляция (ПСР) – это способность человека сознательно и целенаправленно управлять функциями своего организма и психики.

Сразу скажем, что не призываем вас делать эти упражнения во время утреннего потока обучающихся и воспитанников. Их можно сделать в любое время вашего дежурства. Это не займет много времени 10-15 минут.

Эта способность приобретается в процессе выполнения специальных упражнений. Техники саморегуляции, которые можно научиться применять на одинарном посту в течение рабочей смены:

#### **Нервно-мышечная релаксация.**

Во время релаксации организм получает не только расслабление, но и просто полноценный отдых.

Основной прием нервно-мышечной релаксации попеременное напряжение и расслабление различных мышечных групп (плечи, лицо, глаза, кисти рук, грудная клетка, бедра, живот, нижняя часть ног и т.п.).

Каждый цикл «напряжение – расслабление» для каждой группы мышц занимает примерно 1 минуту и повторяется 3-5 раз.

Мышцы напрягаются во время задержки дыхания после вдоха в течение 15-20 секунд, а расслабляются после выдоха на фоне произвольного дыхания в течение 40-45 секунд.

#### **Потягивание.**

##### ***Для снятия напряжения в верхней части тела:***

- *сидя или стоя, заложите руки за голову, скрестите пальцы.*
- *Сводите локти, пока не почувствуете небольшое напряжение в руках.*
- *Медленно поворачивайте тело сначала вправо, потом влево.*
- *Повторите 4-5 раз, после окончания опустите руки.*
- *Снижение уровня стрессовой нагрузки на организм.*

##### ***Для нижней части тела:***

- *сидя на стуле, поднимите обе ноги так, чтобы Вы почувствовали в них осязаемое напряжение.*

- *Удерживая это положение, согните носки ступней и потяните их на себя, продержитесь 10 секунд, и опустите ноги на пол.*

- *Главное не перестараться, наша цель расслабить мышцы, а не напрягать, их.*

### **Для снятия напряжения.**

#### **Для мышц плеч, рук и спины –**

- сидя или стоя, не отрывая ног от пола, поднимите обе руки над головой и потяните их к потолку.

- Протяните руку как можно выше, а затем сожмите в кулак.

- Удержите такое положение 2-3 секунды. Затем расслабьте руку и повторите все действия другой рукой.

### **Дыхательные техники.**

#### **Когда невозможно сконцентрироваться.**

- Встаньте прямо, ноги вместе, поднимитесь на носочки.

- Продержитесь в таком положении около минуты.

Повторите 5 раз.

- Для того чтобы, выполняя это упражнение, удержать равновесие, нужно полностью сконцентрироваться.

Это упражнение успокоит разум и поможет собраться с мыслями.

#### **Прием «Сжать кулак» (прием переключение).**

- Крепко сожмите ладонь руки в кулак, таким образом, чтобы ногти пальцев, находящихся в сжатом кулаке, как можно сильнее давили в ладонь.

- Необходимо почувствовать физическую боль от вхождения ногтей в ладонь.

- Переключение внимания с эмоционального состояния на физические ощущения позволяет «остановиться», то есть очутиться в ситуации «здесь и сейчас».

### **Приёмы дыхание на расслабление и снятие напряжения.**

#### **Прием «Противострессовое дыхание» (на расслабление, снятие напряжения и негативных мыслей):**

▶ Начните дышать нижним брюшным дыханием (на вдохе «надувая» живот, на выдохе – «втягивая» живот в себя).

▶ Каждый раз, начав вдох, мысленно проговаривайте слово «вдох», а начав выдох – проговаривайте слово «выдох». Дышите, таким образом, до тех пор, пока равновесие не будет восстановлено.

▶ Выполняя этот прием, человек обычно полностью концентрируется на дыхании, проговаривании, втягивании живота.

▶ Тем самым он какое-то время не думает о ситуации или произошедшем событии, давая себе такое необходимое время на «передышку».

#### **Для мобилизации организма.**

Упражнения активно включают в работу все части тела (руки, ноги, голову, бедерный пояс, брюшной пресс, плечевой пояс и т.д.) и вызывают общую

физиологическую реакцию всего организма, повышенную потребность в кислороде и обеспечивают рефлекторную связь полости носа почти со всеми органами.

**Повороты головы вправо/влево.**

- Встать прямо.
- На вдохе, поворачивать голову влево.
- На выдохе прямо. То же самое выполняем в другую сторону.
- Вдох должен быть резкий и шумный.

**Встать прямо, руки, сжатые в кулаки положить на пояс.**

- На резком вдохе, толкать кулаки к полу, как будто что-то сбрасываем, одновременно разжимать кулаки.

- На выдохе руки кладем обратно на пояс, сжимая кулаки.

- Следим, чтобы корпус был прямой.

- Когда упражнение будет получаться, можно добавить повороты верхней части туловища.

**Встать прямо, руки, сжатые в кулаки положить на пояс.**

- На резком вдохе, толкать кулаки к полу, как будто что-то сбрасываем, одновременно разжимать кулаки.

- На выдохе руки кладем обратно на пояс, сжимая кулаки.

- Следим, чтобы корпус был прямой.

- Когда упражнение будет получаться, можно добавить повороты верхней части туловища.

**Расслабим шею.**

- Сесть в удобную позу, спина прямо, руки опущены свободно.

- Расслабить мышцы плеч и шеи. Дышать нормально.

- При вдохе отведите голову назад, при выдохе вперед, не наклоня туловища.

Повторите 2-3 раза.

- Затем при вдохе поднимите голову.

- Выдохните и расслабьтесь.

**Прием «Верхнее (грудное) дыхание для мобилизации».**

Если Вам необходимо взбодриться, скинуть усталость, подготовиться к активной профессиональной деятельности, то рекомендуется верхнее (грудное) дыхание.

Как выполнять верхнее дыхание? Оно проводится энергичным глубоким вдохом через нос с поднятием плеч и резким выдохом через рот, опуская плечи. При этом никаких пауз между вдохом и выдохом не производится.

Уже после нескольких циклов (1 цикл – 7 активных вдохов и резких выдохов) такого дыхания появится ощущение «мурашек» по спине, свежести, прилива бодрости.

Между циклами рекомендуется делать паузу: необходимо задержать дыхание и сделать длинный медленный выдох.

### **Частота и глубина дыхания.**

Может варьировать от максимально полного и медленного дыхания, до максимально быстрого и поверхностного.

Выполнение такого дыхания быстро приводит к улучшению тока крови по всему организму и значительному улучшению кровотока в мельчайших сосудах, что улучшает кровоснабжение всех тканей организма.

### **На рабочем месте.**

Чтобы сбросить нервное напряжение, достаточно сильно потереть ладошки, пока они не станут горячими (ладонь имеет многочисленные точки, которые отвечают за работу внутренних органов и всего организма). Это очень действенный способ.

Чтобы хорошо сосредоточиться и взбодриться на работе, разотрите уши.

Еще одно «успокоительное» упражнение от стресса. Ударьте ребром ладони по твердой поверхности – это движение успокаивает и помогает сосредоточиться, также укрепит ребро ладони.

### **Воздействие на биологические точки.**

#### ***Точечный массаж.***

*При стрессе полезно массировать верхние точки ушей. Для быстрого пробуждения (минута-две) массаж ушей необходимо начинать с их верхушек, в этой области находится точка, стимулирующая работу органов малого таза, т.е. стимулирующая выделительную систему.*

*Массаж мочек уха - здесь находятся точки, отвечающие за работу головного мозга.*

*Массаж мочек уха стимулирует ясность мышления и работу всех органов в целом.*

*Чтобы снять усталость и сонливое состояние, необходимо сделать массаж ушных раковин.*

#### ***Для быстрого снятия головной боли:***

*Найдите точку, расположенную в кожной складке между большим и указательным пальцами руки.*

*Сдавите ее двумя пальцами другой руки так, чтобы почувствовать боль. Массируйте точку в течение минуты. Затем смените руки и проделайте, тоже самое.*

*Уже через несколько минут головная боль должна бесследно пройти (также облегчает боль в ушах, напряжение в шеи, спазмы и боли в спине).*

#### ***Сильно волнуетесь?***

*Массируйте мизинец левой руки указательным и большим пальцами правой руки, постепенно опускаясь к его основанию. Волнение уйдет в течение 2-х минут.*

*Устали от постоянного страха, осуждения окружающих? Сядьте, расслабьтесь и нажмите указательным пальцем точку под носом до ощущения*

*боли. Продолжайте давить 20 секунд. Уже через 20 секунд вы ощутите прилив спокойствия.*

*Если вы сильно устали и не можете расслабиться, нажмите большими пальцами на кости черепа под глазами. Подержите пальцы в этом положении 10 секунд.*

*Еще один легкий способ побороть стресс — надавите большим пальцем правой руки на макушку головы.*

### **Самомассаж.**

Самомассаж применяется для расслабления повышенного мышечного тонуса, снятия эмоционального возбуждения и восстановления нормального состояния организма.

#### **Прием «Массаж шейного отдела позвоночника».**

Мягкими плавными движениями массируйте мышцы шейного отдела позвоночника.

Это будет способствовать улучшению общего состояния организма, расслаблению, нормализует кровоснабжение головы.

Следовательно, улучшится внимание, прояснится сознание, дыхание станет ровным и глубоким.

Немало важен прием самовнушения.

#### **Прием «Внутренняя речь» (самоубеждения и самоприказы).**

Формулировка целей и задач, самоубеждения и самоприказы типа: «Возьми себя в руки!» или «Ты должен довести это дело до конца!» – все это внутренняя речь. Она должна быть не только точной, но и не допускать возможностей к отступлению.

Внутренний монолог здесь относительно короткий, но категоричный.

#### **Примеры:**

- ▶ я к этому готов;
- ▶ у меня есть все возможности сделать все как надо;
- ▶ я чувствую себя хорошо;
- ▶ я могу полностью расслабиться, а потом быстро собраться;
- ▶ я могу управлять своими внутренними ощущениями;
- ▶ я внутренне ощущаю, что у меня всё будет в порядке;
- ▶ я выходил с честью и не из таких передряг.

Повторение коротких, простых утверждений позволит Вам справиться с эмоциональным напряжением.

## **Тема 2. Межличностные отношения, социально-психологический климат и их роль в эффективности деятельности работников по обеспечению охраны образовательных организаций.**

### **2.1. Принципы бесконфликтного взаимодействия в образовательной среде.**

2.2. Средства преодоления негативных тенденций и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в образовательных организациях.

2.3. Поведение работника охраны в чрезвычайной ситуации.

### **2.1. Принципы бесконфликтного взаимодействия в образовательной среде.**

Конфликт — это *столкновение, противостояние* противоречивых или несовместимых сил, мнений. Противоречия, возникающие между людьми, коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствия согласия между сторонами.

#### ***Конфликты в школе с работником по обеспечению охраны ОО.***

Конфликтующие с работником по обеспечению охраны стороны выступают в виде одного оппонента или небольшой группы.

Возможные группы субъектов, конфликтующих в образовательной среде с работниками по обеспечению охраны:

- ▶ *руководитель образовательной организации и его представители, административно-педагогический состав в лице его отдельных представителей* (например, по поводу участия работника по обеспечению охраны в уборке снега, подметании школьной территории, сбивания сосулек с крыши или выполнения обязанностей электрика);
- ▶ *обучающиеся* (по поводу невыполнения ими правил внутриобъектового режима, курения на территории, проноса в школу запрещенных предметов, попыток покинуть территорию без разрешения ответственных лиц, учинения обид и издевательств сильных над слабыми, и старших над младшими, и других нарушений Устава образовательной организации и локальных нормативных правовых актов);
- ▶ *посетители, родительская общественность;*
- ▶ *проверяющие всех видов и групп.*

Такие конфликты в образовательной среде редко носят характер столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия. Противоречия, возникающие между участниками конфликта с работниками охраны нельзя назвать социально значимыми. Тем не менее, они возникают в процессе социального взаимодействия, заключаются в противодействии субъектов конфликта и сопровождаются их негативными эмоциями по отношению друг к другу.

#### **Принципы бесконфликтного взаимодействия в образовательной среде:**

1. **Взаимное уважение.** Один из основных принципов бесконфликтного общения – это взаимное уважение. Это означает, что мы должны уважать и ценить других людей, их мнения и чувства. Мы должны быть готовы выслушать их точку зрения и учитывать ее при принятии решений.

2. **Открытость и честность.** Для бесконфликтного общения важно быть открытым и честным. Мы должны быть готовы высказывать свои мысли и

чувства, но при этом делать это таким образом, чтобы не наносить вреда или оскорблять других людей. Честность и открытость помогают нам строить доверие и понимание в отношениях.

**3. Способность поставить себя на место другого человека и понять его чувства и переживания.** В бесконфликтном общении важно проявлять понимание и поддержку других людей. Это помогает создать доверительные отношения и решать конфликты конструктивно.

**4. Гибкость и компромисс.** Гибкость и готовность идти на компромисс – это еще два важных принципа бесконфликтного общения. Мы должны быть готовы адаптироваться к различным ситуациям и потребностям других людей, искать взаимоприемлемые решения и находить компромиссы, чтобы достичь взаимопонимания и согласия.

**5. Умение слушать.** Умение слушать – это ключевой навык бесконфликтного общения. Мы должны быть готовы выслушать других людей, искренне интересоваться их мнением и чувствами. Слушание помогает нам понять других людей, их потребности и ожидания, и находить взаимоприемлемые решения.

Бесконфликтное общение является основным фактором профилактики конфликтов при осуществлении охранной деятельности. Оно достигается за счет вежливости, тактичности и уважительного отношения работника охраны ко всем без исключения гражданам. Одно это уже убережет работника охраны от многих ненужных конфликтов и неловких ситуаций, а также расположит окружающих на добродушное общение. Кроме доброжелательного поведения, в арсенале охранника должен иметься стандартный, заранее продуманный набор фраз, соответствующий конкретной ситуации.

Любое обращение к гражданам лучше начинать со слов: - «Извините за доставленные неудобства, но...»; - «Мы приносим свои извинения, но, к сожалению, правила посещения нашего объекта запрещают (предписывают, предполагают и т.п.)...»; - «Будьте любезны...»; - «Мы обязательно учтем Ваши пожелания и примем необходимые меры...»; - «Мы благодарны Вам за сделанные замечания...»; - «Спасибо, что Вы ко мне обратились, мы обязательно найдем решение вашей проблемы...» и др.

Противодействие субъектов конфликта может разворачиваться в трех сферах: общении, поведении, деятельности. Посетители, желающие пройти в школу, всегда считают, что «охраной» нарушаются их мнимые или действительные права в виде установления пропускного режима. Девятиклассник, считающий, что он уже взрослый, когда курит за углом спортивного зала, считает то же самое.

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?».

## Способы разрешения конфликтных ситуаций.

Выделяют пять основных стратегий поведения в конфликте:

- ▶ Соперничество
- ▶ Компромисс
- ▶ Приспособление
- ▶ Уступка
- ▶ Уход

**Соперничество** – заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения. Соперничество оправдано, если предлагаемое решение конструктивно и выгоден результат для всей группы или организации. Целесообразно в экстремальных ситуациях, в случаи дефицита времени и высокой вероятности опасных последствий.

**Компромисс** состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Эффективен в случаях понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности, удовлетворение временным решением, угрозы потерять все.

**Приспособление или уступка** – вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций, отсутствие шансов на иной результат, давление третьей стороны, угроза еще более серьезных, негативных последствий.

**Уход** от решения проблемы или избегание происходит после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, наличия трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать эту проблему вообще.

Лучшей формой взаимодействия работников охраны с представителями образовательной среды со стороны администрации и педагогического коллектива является деловое *сотрудничество*.

Сотрудничество – совместная деятельность, в результате которой все стороны получают ту или иную выгоду.

### 2.2. Принципы, лежащие в основе сотрудничества работников по обеспечению охраны с образовательной средой:

- ▶ Достижение понимания взаимного восприятия охраны образовательной организации, как неотъемлемой части образовательной среды, обеспечивающей ее безопасность;
- ▶ Одинаковое восприятие всеми участниками образовательной среды целей, ценностей, интересов и поведения работников по обеспечению охраны в образовательной среде.

В выстраивании форм сотрудничества каждый работник стационарного поста проходит этапы:

**Принятие – понимание – сотрудничество - сотворчество.**

Общая выгода от взаимодействия в образовательной среде – обеспечение её безопасности и бесперебойного, непрерывного проведения образовательного процесса.



При этом сотворчество выражается в совместной деятельности по поиску «слабых мест» в системе безопасности объекта, по выработке совместных решений, по укреплению средствами технической охраны и инженерно-техническими средствами, во внесении изменений в локальные нормативные акты образовательной организации. Ближе всех к пониманию проблем укрепления объекта и обеспечению его безопасности, находятся работник стационарного поста и начальник охраны. В выстраивании форм сотрудничества на объекте охраны с момента принятия объекта под охрану и выставления постов до периода налаживания конструктивного взаимодействия каждый работник стационарного поста проходит этапы:

*Профессионально-психологическая подготовленность к повседневной профессиональной деятельности в непростых условиях образовательной среды и повышение готовности работников по обеспечению охраны образовательных организаций к действиям при наступлении чрезвычайных ситуаций состоит:*

- в обеспечении эффективности деятельности работника по обеспечению охраны, понимании психологических особенностей своей работы и законосообразного поведения,
- в формировании способности мобилизовать свою психику, организовать свое поведение в конкретной профессиональной ситуации,
- в успешном преодолении психологических трудностей при решении профессиональных задач, возложенных на частную охранную организацию по обеспечению нормального функционирования образовательных организаций и непрерывности образовательного процесса.

### **2.3. Правила поведения работника охраны в конфликтных ситуациях**

***Конфликтные ситуации с детьми исключаются!*** Не разрешается брать детей за ухо, за рукав одежды, применять любое насилие и «рукоприкладство».

При возникновении конфликтной ситуации:

- ▶ с персоналом образовательной организации;
- ▶ с посетителями, родителями;
- ▶ с проверяющими и т.д.

***Следует ее оценить, задать себе вопрос:*** «Чем обернется для меня развитие ситуации?», «Прав ли я на все 100%?», «Как бы поступил на моем месте другой работник охраны?», «Чем, развитие ситуации может обернуться для охранной организации и как к этому отнесется: а) мое руководство, б) директор образовательной организации?». «Чем закончится лично для меня неизбежная проверка?»

**Допускается:**

- ▶ руководствоваться только инструкциями и законодательством;
- ▶ выслушивать мнение других и высказывать свое в корректной форме;
- ▶ управлять ходом конфликта;
- ▶ отдавать приоритет интересам безопасности детей, безопасности объекта и имиджу охранной организации;

### **Не допускается:**

- ▶ игнорировать справедливые требования к внешнему виду и поведению;
- ▶ обращаться с родителями, посетителями, детьми, персоналом образовательного учреждения без приветствия при первом контакте, в неуважительной форме, на «ты»;
- ▶ игнорировать обращения, проявлять безразличие, прерывать, перебивать, использовать отговорки: «Уточните по телефону»;
- ▶ демонстрировать свое превосходство.

### **Приемы оптимизации общения.**

▶ **Прием «зрительного контакта».** Разговор желательно начинать с взаимного зрительного контакта работника охраны и собеседника (обучающегося, представителя администрации, посетителя и т.п.). Пристально глядя на собеседника, мы привлекаем и удерживаем его внимание в ходе беседы.

▶ **Прием «акцентировки».** Прямая акцентировка достигается за счет употребления различных служебных фраз: «прошу обратить внимание...», «важно отметить, что...» и т.д. Косвенная акцентировка достигается тем, что места, к которым необходимо привлечь внимание выделяют из общего строя общения за счет контраста (тихо, через паузу).

### **Психологические установки профилактики конфликтов:**

1. Не унижайте и не оскорбляйте человека. Если работник охраны проявляет к другому человеку (персоналу ДООО, детям, посетителю) знаки неуважения или унижения, то в ответ на это, любой уважающий себя гражданин захочет ответить тем же, чтобы не выглядеть жертвой. При этом оскорбленный в чувствах человек будет стремиться дать более сильный ответ. В этом состоит общий сценарий развития любого скандала и конфликта – по возрастающей.

2. Не делайте грубых и неоднозначных замечаний. Люди не любят, когда им делают замечания (не важно, несправедливые или справедливые), обращаются к ним приказным, неуважительным, обвинительным тоном. Они воспринимают это, как демонстрацию силы и превосходства над ними, что порождает негативные реакции и толкает на агрессивный ответ. Поэтому, если вы хотите убедить кого-либо сделать что-то нужное для вас, представьте это таким образом, чтобы оно заинтересовало данного человека, и он нашел в нем нечто правильное, позитивное и полезное для себя.

3. Не стремитесь из любой ситуации выйти победителем. Эта установка ведет лишь к нарастанию напряженности. Единственно верный путь - реагировать так, чтобы происходило затухание агрессивных реакций.

4. Не критикуйте действия и поведение других людей, избегайте намеков на свое превосходство. У каждого есть свое мнение и понимание того, что и как должно быть устроено. Критика бьет по самооценке человека, возбуждая в нем ответные негативные реакции. Срабатывает психологическая защита. Человек будет стремиться оправдаться, доказать свою правоту, обвинять в ответ оппонента. Чтобы этого не произошло, нужно сначала признать и отдать должное

идеям и поступкам человека, а уж потом аккуратно высказать какие моменты вам не нравятся.

5. Взгляните на проблемную ситуацию с позиции оппонента («его глазами»). Не обязательно соглашаться с ним, но понять его точку зрения необходимо. Понять – это не значит принять, но эта установка значительно облегчает взаимопонимание и взаимодействие.

6. Не юморите, не хамите и не ёрничайте. Использование при деловом общении юмора может расцениваться как способ самовозвышения одного человека над другим. При неумении ответить на шутку человек ищет другие формы защиты: уходит от общения, обвиняет и оскорбляет. Создается благодатная почва для конфликта.

7. Контролируйте свои эмоции. Если человек стремится вывести вас из психологического равновесия и довести до неадекватных реакций, то, попробуйте, вместо сопротивления и встречной агрессии, занять спокойную, внимательную, мягкую позицию. Это приводит к ослаблению наступательной агрессии. Даже если человек по инерции продолжит психологическую атаку, то это будет уже не боевой, а затухающий выплеск эмоций. Зачинщику просто ничего не останется, как поменять тон и перейти на дипломатичное и благоразумное разрешение спора.

8. Используйте специальные методики и фразы, способствующие разрядке напряженной атмосферы. Избегайте упертого отрицания, типа «не положено», «нельзя», «не могу знать» и т.д. Эти отказы не гасят конфликт, а только разжигают его. Именно этого и добивается «вольнолюбивый» гражданин. Поэтому однозначный отказ лучше поменять на фразу: «Я постараюсь помочь в удовлетворении ваших требований и передам вашу позицию руководству. Но это быстро не решается. Будьте любезны, проявите терпение».

9. Не вступайте в пререкания, взаимные оскорбления и угрозы. К сожалению, отдельные граждане априори отводят работнику охраны роль обслуживающего персонала (подчиненного, прислуги), у которого нет прав препятствовать, запрещать, а тем более делать в его адрес замечания. Абстрагируйтесь, старайтесь «не слышать» ненормативную лексику и словесные оскорбления в свой адрес.

10. Спокойно и уверенно урезонивайте провокатора. Держитесь в рамках одних и тех же железобетонных аргументов, предписанных должностной инструкцией и нормами поведения культурного человека. Выскажите общепринятое мнение о том, что «...идеальных правил не существует, и возможно некоторые из них нуждаются в корректировке. Но корректировка должна происходить после согласования со всеми заинтересованными сторонами».

11. Не выходите за рамки своей компетенции. Если оппонент намеренно идет на обострение конфликта, то лучшая линия поведения работника охраны заключается в том, чтобы, с учетом своих прав и обязанностей, показать завышенность и необоснованность его требований. И, вместе с тем, самому стоит не выдвигать необоснованных и завышенных требований к оппоненту. Иначе, это может привести к обвинению работника охраны в предвзятости и превышении должностных полномочий.

### **Тактические приемы локализации конфликтов:**

1. Помните, что развитие конфликта легче предупредить, чем потом локализовать.
2. Найдите для себя четкий, явно выраженный мотив на бесконфликтное решение противоречий, с учетом защищаемых интересов.
3. Не поддавайтесь эмоциям, не спешите форсировать события. Дайте человеку выговориться и почувствовать свою значимость (принцип «выпущенного пара»). Конфликтуйте не спеша.
4. Относитесь уважительно не только к правам граждан, но и к их мнению, мыслям, доводам. Собственный имидж и достоинство вы этим не потеряете, а приумножите.
5. Не заикливайтесь на самом факте конфликта - проанализируйте ситуацию, оцените позитивные и негативные стороны тех или иных вариантов решения проблемы.
6. Прежде чем что-то предпринимать, поясните оппоненту свои намерения и перспективы развития ситуации, избегая при этом угроз и агрессии.
7. Не стремитесь замять конфликт, доведите его до логического конца (если, конечно, убеждены в своей правоте).
8. Используйте правило: кто ищет мирного решения проблемы, тот всегда выигрывает!

### **Регламент действий охранника в конфликтной ситуации:**

1. вежливо и корректно обратиться к гражданину;
2. постараться наладить психологический контакт;
3. спокойно и сдержанно объяснить суть проблемы;
4. обосновать свои требования с точки зрения закона и выгоды для оппонента;
5. предложить мирные способы решения проблемы;
6. выслушать возражения гражданина и ответить на все его вопросы;
7. пообещать содействие в разрешении возникшей проблемы перед руководством;
8. не воспринимать слова оппонента как личное оскорбление;
9. не провоцировать агрессивные действия, делая упор на методы убеждения;
10. при необходимости привлечь для разрешения ситуации администрацию объекта;
11. действовать в строгом соответствии с законом и должностными инструкциями;
12. после успешного разрешения конфликта извиниться за доставленные неудобства.

Даже если гражданин требует к себе особое отношение, и собирается совершить действия, противоречащие действующим регламентам, ему можно вежливо и корректно заявить: «...Извините, но мы не можем позволить Вам нарушать правила, действующие на объекте. Если вы с ними не согласны, - опротестуйте их в законном порядке. Если Вам это удастся, и они будут отменены, тогда ни у Вас, ни у нас не будет взаимных претензий. Это

единственно верный путь». Данный мирный подход, вместе с психологическими приемами бесконфликтного общения, обезоружат даже самого яркого, враждебно настроенного человека, так как его внутренняя установка на собственную правоту и значимость не встречает сопротивления, а переходит в иное русло. Агрессивный настрой притупляется, теряет остроту и силу.

### **Основные ошибки работников охраны при разрешении конфликтных ситуаций:**

- несдержанность и отсутствие самоконтроля;
- грубость, пререкание, участие в словесной перебранке и взаимных оскорблениях;
- некорректные и несправедливые замечания;
- громкое и нервное поведение, дающее основание гражданину полагать, что на него повышают голос и пытаются им командовать;
- превышение должностных полномочий и пределов необходимой обороны;
- самоуправство, нарушение должностных инструкций.

Сдержанность и спокойствие в 90% случаев снижают общий накал страстей. Конфликтные ситуации в охранной деятельности чаще всего решаются мирно за счет профессионализма и корректного поведения работника охраны. Хотя, стоит признать, что бывают и такие ситуации, когда эмоции вышескиваются наружу и оппонент не находит аргументов для преодоления противоречий и мирного урегулирования конфликта с охраной. Тогда от слов он может перейти к открытому противостоянию - толкнуть, ударить, нанести ущерб охраняемому имуществу. В этом случае, в качестве ответных мер, работник охраны может использовать силовое сдерживание. Но это уже крайняя мера в необходимости и законности, которой работник охраны должен быть полностью уверен. Лучший выход при невозможности решения конфликта по согласию сторон, — это предусмотрительно вызвать на место представителей администрации объекта и/или наряд полиции.



### Тема 3. Психологические особенности исполнения трудовых функций работниками охраны образовательных организаций.

3.1. Состояние психологической готовности к противодействию в опасных ситуациях.

3.2. Визуальная диагностика объектов наблюдения, в том числе, технология выявления лиц террористической направленности (профайлинг).

3.3. Наиболее часто встречающиеся виды девиантного поведения детей и подростков.

#### 3.1. Психологическая готовность к противодействию в опасных ситуациях

*Психологическая готовность заключается:*

- в понимании психологических особенностей своей работы, в способности мобилизовать свою психику, настроиться на целесообразные действия и организовать свое поведение в конкретной профессиональной ситуации;

*Психологическая готовность обеспечивает:*

- Знание психологических особенностей субъектов образовательного процесса.

- Знание и применение на практике приемов саморегуляции.

- Тренировкой психологической устойчивости и приверженность принятым нормам в профессиональной среде.

## **Неотъемлемые качества работника охраны ДООО.**

**Наблюдательность** – это способность, проявляемая в умении подмечать существенные характерные (в процессе любой деятельности), даже малозаметные свойства поведения людей и их действий, а в вещах и явлениях признаки и черты существенно важные, интересные и ценные с какой-либо точки зрения, но малозаметные и поэтому ускользающие от внимания большинства людей. Наблюдательность предполагает постоянную готовность восприятия.

Предполагает любознательность, пытливость, приобретается постоянными тренировками и приходит с опытом.

**Устойчивость внимания** – это длительное удержание внимания, которое повышается, если человек активен при осуществлении действий с предметами или при выполнении деятельности. Объем внимания определяется тем числом объектов, которое человек способен одновременно достаточно ясно воспринять. Для большинства взрослых людей объем внимания равен 4–6 объектам.

**Самодисциплина** — это умение следовать принятому решению, своим желаниям и целям в любых ситуациях независимо от эмоционального состояния. На практике это означает, что человек способен действовать вопреки своей лени и сиюминутным капризам, делаю то, что должно быть сделано. Только так можно выработать наблюдательность. Отказ от пустых развлечений (например, посидеть в Интернете, вместо того чтобы прибраться), концентрация на цели и осознанность в подходе к делам, особенно сложным. Врагов у самодисциплины много. Главные ее враги, живущие в нас, это импульсивность и отвлекаемость. Внешние признаки внутренней недисциплинированности - расхлябанная походка, суетливые или не собранные движения, мельтешащий взгляд и дребезжание в теле, в разговоре - не способность контролировать свою речь, спонтанная смена тем, разговоры о страхах, жалобы и позиция Жертвы («не могу собраться», «не могу отказать»), оправдания и ссылки на обстоятельства.

**Сосредоточенность** – концентрация внимания на одних объектах предполагает одновременное отвлечение от всего постороннего, прямо с ними не связанного, временное игнорирование других объектов.

Умение сосредоточиться чрезвычайно важно для запоминания.

Сосредоточенность необходима при наблюдении за объектом.

**Коммуникабельность** – это качество личности, способность к общению, к установке связей, контактов, общительность, совместимость, умение взаимодействовать:

- Находить общий язык с людьми различных взглядов, убеждений, национальностей.
- Понимания окружающих людей, убедительность речи и острота мысли.
- Умение находить точки соприкосновения по самым сложным вопросам и на их основе выработать компромисс, помогающее обогатить и личную жизнь, и деловые контакты.
- Это широкий кругозор и умение им пользоваться плюс большое личное обаяние человека, талант искренности общения.



**Уравновешенность** - важное преимущество, прежде всего исполнителя охранной услуги. И наоборот, неспособность сохранять внешнюю невозмутимость - явный признак непригодности к работе в охране, где внешние раздражители встречаются ежеминутно. В работе в образовательных организациях уравновешенность постового охранника - безусловное необходимое качество.

### **3.2. Визуальная диагностика угроз безопасности в образовательной организации**

**Органы чувств** - специализированная периферическая анатомо-физиологическая система, обеспечивающая, благодаря своим рецепторам, получение и первичный анализ информации из окружающего мира (среды).

Человек получает информацию посредством шести основных органов чувств:

- ▶ 1. Глаза (зрение)
- ▶ 2. Уши (слух)
- ▶ 3. Язык (вкус)
- ▶ 4. Нос (обоняние)
- ▶ 5. Кожа (осязание)
- ▶ 6. Вестибулярный аппарат (чувство равновесия и положения в пространстве, ускорение, ощущение веса).

До 80% полезной информации ЦНС получает визуально, 20% дают остальные 5 органов чувств. Однако, "наблюдение" в частной охране имеет расширенное толкование. В обобщенной форме наблюдение на объекте охраны — это активная форма поиска угроз безопасности через ощущения окружающей действительности, при непосредственном воздействии на органы чувств работника охраны; дающая возможность накапливать опытные данные, формировать в сознании первоначальные представления об объектах наблюдения. Получаемая через органы чувств информация о свойствах объекта преобразуется в образ, остающийся в памяти, к которому обращаются в дальнейшем внимание, мышление, эмоции (чувства).

Воспринимая, работник охраны **не только смотрит**, но и рассматривает и **всматривается**, не только слушает, но и прислушивается, стараясь выделить особенности зрительного и слухового фона, говорящие об угрозах безопасности. Что и делает его профессионалом.

Чем однообразнее деятельность работника охраны, тем больше волевых усилий приходится прикладывать для сохранения необходимой концентрации внимания.

Необходимо на инструктажах постоянно напоминать о смене деятельности на посту: наблюдение через мониторы, обход, осмотр инженерно-технических укреплений, ведение текущих записей в постовую документацию, доклады оперативному дежурному.

Помогают тонизирующие напитки: кофе, чай с сахаром. Помогает негромкая музыка. Ситуация усугубляется тем, что работники охраны



образовательных организаций становятся членами педагогического коллектива, их нельзя переместить на другой объект, кардинально сменить обстановку.

**Метод**, позволяющий распознать правонарушителя с помощью речевого поведения (интонация, тембр, громкость, тональность и др.) и неречевого поведения (позы, жесты, мимика...) человека.

Распознавание невербальных жестов, сигнализирующих об обмане, является одним из наиболее **важных для общения** умений, которым можно обучиться в процессе **наблюдения за поведением** человека.

Иногда даже не надо с ними разговаривать, по тому, как он одет (ритуальная одежда), по осанке, по походке можно определить потенциальную опасность субъекта, находящегося вблизи образовательной организации.

Когда мы наблюдаем или слышим, как другие говорят неправду, или лжем сами, мы делаем попытку закрыть наш рот, глаза или уши руками.

Когда человек лжёт, или обманывает, покрывает ложь или дает лживые свидетельские показания - эти жесты могут также обозначать **сомнение, неуверенность, обман или преувеличение реального факта**.

Когда человек проделывает жест «рука-к-лицу», то это не всегда означает, что он лжет.

Однако это может быть первым признаком обмана, и дальнейшее наблюдение за поведением человека и его жестами может подтвердить ваши подозрения. Следует рассматривать этот жест **в совокупности с другими жестами**.

**Речевое поведение.**

**Признаками неискренности**, в том числе волнения, являются:

- ▶ **непроизвольное изменение интонации;**
- ▶ **изменение темпа речи;**
- ▶ **изменение тембра голоса;**
- ▶ **появление дрожи в голосе;**
- ▶ **появление пауз** при ответах на вопросы, которые не должны были вызвать затруднение;
- ▶ **слишком быстрые ответы** на вопросы, которые должны заставить задуматься;
- ▶ **появление в речи выражений, нетипичных для данного человека** в обычном общении или исчезновении типичных для него слов или оборотов;
- ▶ **демонстративное подчеркивание (выделение) с помощью речевых средств (интонациями, паузами и др.)** каких-либо фрагментов передаваемой информации, маскируя или искажая истинное отношение к ней.
- ▶ **Последний признак** относится к группе лиц, сознательно применяющих ложь для дезориентации другого человека, и может служить в качестве индикатора лжи при сопоставлении с другими данными.

**Неречевое поведение.**

- ▶ **«Бегающий взгляд».** Это традиционно отмечаемый признак, связанный с тем, что человек, привыкший лгать или испытывающий по другим причинам тревогу во время ложного заявления, с трудом «держит взгляд» собеседника и **отводит глаза в сторону**.

- ▶ **«Легкая улыбка».** По данным исследователей, такая улыбка часто сопровождает ложное высказывание, хотя может быть лишь формой проявления индивидуального стиля общения. Улыбка, сопровождающая ложь, позволяет скрывать внутреннее напряжение, однако **не всегда выглядит достаточно естественной.**
- ▶ **«Микронапряжение лицевых мышц».** В момент ложного сообщения по лицу как бы «пробегают тени». Видеосъемка позволяет зафиксировать при этом кратковременное напряжение в выражении лица, длящееся доли секунды.
- ▶ **Вегетативные реакции.** К ним относятся покраснение лица или его отдельных частей:
  - подрагивание губ,
  - расширение зрачков глаз,
  - появление испарины на лбу и над верхней губой,
  - учащенное моргание и другие изменения, характерные для чувства **стыда, страха и иных эмоций**, которые очень сложно скрыть, сопровождающих неискренность на подсознательном уровне у людей, не привыкших лгать и испытывающих неловкость.

### **3.3. Наиболее часто встречающиеся виды девиантного поведения детей и подростков.**

*Девиантным (отклоняющимся)* поведением называется поведение, которое не соответствует требованиям социальных норм и сложившихся в конкретном обществе правил. И некоторые подростки, при достижении цели, специально выбирают социально неодобряемые или противозаконные средства ее достижения и становятся либо правонарушителями, либо преступниками.

*Основные формы девиантного поведения*, как источники угроз безопасности образовательным организациям:

- ▶ аддиктивное (зависимое) поведение – причины – курение, раннее употребление алкоголя, наркотиков, игровой и других форм зависимостей;
- ▶ склонность к протестному, самоповреждающему и саморазрушающему (суициды, увлечения с риском для жизни) поведению;
- ▶ склонность к агрессии и насилию и др.

**Объект образовательной организации** может стать целью террористов в связи с их желанием нанести наиболее глубокий психологический шок в обществе, максимально привлечь внимание к политическим целям.

**При возникновении критических и чрезвычайных** обстоятельств, требуется умелое управление действиями детей, направленное на спасение их жизни и здоровья.

В связи с ростом актуальности рассматриваемых событий для российских общеобразовательных школ, работники по обеспечению охраны должны быть ориентированы, при осуществлении внутриобъектового и пропускного режимов, на новые знания и умения.

**1.** При утреннем прибытии обучающихся работнику по обеспечению охраны рекомендуется осуществлять выборочное обследование с использованием

ручного металлодетектора на предмет обнаружения опасных предметов, запрещенных к проносу в образовательную организацию.

## **2. Первоочередному обследованию подлежат:**

- ▶ обучающиеся, находящиеся на особом контроле у педагогического состава связи с их поведением;
- ▶ обучающиеся, стоящие на внутришкольном учете;
- ▶ обучающиеся, стоящие **на учете в ПДН**;
- ▶ обучающиеся **8-11 классов**.

3. При осуществлении внутреннего обхода обращать внимание на возможную закладку опасных предметов в холле, в кабинетах, в туалетных комнатах, в том числе за батареями.

*(Для сведения сообщаем Вам, что при происшествии 19 января 2018 года в Бурятии учащийся заблаговременно спрятал коктейль Молотова за батареей в школе).*

### **Особое внимание** уделять обучающимся:

- ▶ опаздывающих на уроки;
- ▶ обращать внимание на подростков, которые сбиваются в группы;
- ▶ знать и уметь узнавать (выделять) обучающихся, в том числе бывших обучающихся, проявляющих интерес к оружию, замеченных в агрессивном поведении или высказываниях о причинении вреда участникам образовательного процесса;
- ▶ знать наиболее вероятное время и способы скрытого проноса в образовательную организацию оружия, взрывных устройств, пожароопасных предметов;
- ▶ знать перечень предметов, которые использовались при нападениях на образовательные организации в разных странах мира и способы их применения;
- ▶ знать особенности ритуальных одежд, татуировок и отличительных знаков единомышленников, участников неформальных школьных течений, от которых можно ожидать агрессивных действий с применением оружия и иных средств причинения вреда;
- ▶ знать методы и приёмы, применявшиеся нападавшими для увеличения эффективности их преступных действий.

Выделяют два уровня девиаций, по уровню опасности для человека и общества:

**докриминогенный** – мелкие проступки, нарушение норм морали (прогулы занятий, неуважительное отношение к взрослым, распитие спиртных напитков и употребление наркотических веществ и др., непосредственно на территории образовательной организации) и

**криминогенный** – действия и поступки, выражающиеся в преступных, уголовно-наказуемых деяниях (пронос в образовательную организацию оружия и взрывчатых веществ).

### **Подростковый возраст.**

В подростковом возрасте происходит дистанцирование и отчуждение от взрослых.

Стремление противопоставить себя взрослому, выделить свою, особую позицию и свои права как независимого субъекта.

Ребенок в подростковом возрасте желает признания на равенство между собой и взрослым, и имеет трудности в индивидуальной помощи, защите и поддержке, отличается к тому же тем, что рвение получить признание окружающих, и очень высокую оценку собственных действий либо мыслей, может сочетаться с демонстративной независимостью и с показной самостоятельностью.

Проблемы с родителями, конфликты с учителями - обычное явление для ребенка 11-16 лет, но сила, резкость проявлений трудностей и конфликтов зависят во многом от взрослых, от стиля семейного воспитания, от умения реализовать тактику по отношению к поведению подростка.

Для подростков свойственно нежелание соглашаться с принятыми в обществе правилами, рвение опровергать принятые эталоны (нормы поведения).

#### **Факторы, влияющие на возникновение девиантного поведения.**

- ▶ Низкая устойчивость к психическим перегрузкам и стрессам;
- ▶ отягощенная наследственность (алкоголизм, наркомания), явное неблагополучие в семье;
- ▶ отклонения в поведении в связи с травмами, заболеваниями, мозговая патология;
- ▶ неуверенность в себе, **низкая самооценка**, завышенные требования к себе;
- ▶ навязчивые формы поведения;
- ▶ азартная и компьютерная игромания;
- ▶ **уходы из дома**, принадлежность к неформальным объединениям;
- ▶ **трудности в общении со сверстниками** в школе и на улице;
- ▶ **чрезмерная зависимость от друзей**, стремление к подражанию приятелям.

Основную массу проблем воспитателям и работникам по обеспечению охраны также доставляют дошкольники с отклонениями в развитии. В большинстве случаев это: аутизм, гиперактивность и гиподинамический синдром.

#### **Ранний детский аутизм.**

В большинстве случаев аутизм почти не затрагивает физиологическое состояние ребенка.

Это, скорее его психологические особенности. Дети–аутисты живут как в стеклянной капсуле, вне окружающей их действительности.

Они не ищут общения, не проявляют любопытства, не стремятся поиграть со сверстниками, и почти всегда равнодушны к самым близким людям.

Их могут «забыть» на игровой площадке где-нибудь в уголке или в домике, где они могут сидеть в неподвижности или спать.

В младших классах они могут замешкаться, остановиться на лестнице, и идущие сзади сверстники столкнут их вниз. Про таких говорят: «спит в одном ботинке».

В качестве основных поведенческих проблем аутичных детей традиционно рассматриваются *страхи, агрессия, самоагрессия, влечения, непреодолимая стереотипность, крайняя доверчивость, социальная наивность* такого ребенка,

когда он не понимает, что над ним издеваются, и может сделать какой-то неразумный поступок, потому что его об этом попросили и др.

Особенно остро проблема обеспечения безопасности встает в ситуациях взаимодействия с детьми с тяжелыми вариантами аутизма.

Такие дети не могут сами пожаловаться на недомогание, не реагируют явно даже на острую боль. Ребенок может залезать на шаткую лестницу, стоять на краю подоконника, карабкаться по батарее, балансировать на перилах.

### **Гиперактивные дети.**

#### **Синдром дефицита внимания и гиперактивности (СДВГ).**

Основную массу проблем воспитателям и работникам охраны доставляют гиперактивные дети. Про таких говорят: «За ними нужен глаз да глаз». Поэтому остановимся на гиперактивности чуть более подробно.

Основными проявлениями гиперактивности является дефицит внимания, импульсивность и повышенная подвижность ребенка. По данным исследователей, он встречается у 4-9 % дошкольников и младших школьников. Это означает, что в группе ДООО или в классе есть один, а то и два гиперактивных ребёнка.

К таким детям «словно приклеили моторчик». К тому же гиперактивность часто сопровождается беспокойными движениями и чрезмерной вспыльчивостью.

Из-за своей импульсивности ребенок часто попадает в разные переделки: не может пройти мимо дыры в заборе, падает в открытые люки, влезает на лестницы, очень опасны открытые окна.

В психическом развитии дети с СДВГ отстают от сверстников, но стремятся руководить, поэтому у них мало друзей.

На детей, страдающих СДВГ (чаще встречаются у мальчиков), обычные наказания и поощрения не действуют.

Гиперактивный ребенок оказывается неспособным высиживать урок, он крутиться, вертится, отвлекает себя и окружающих. Он невнимателен, не слушает учителя, соответственно плохо усваивает школьную программу.

Это происходит, несмотря на его *нормальные интеллектуальные способности*. Импульсивность ребенка приводит к конфликтам и дракам. Ребенку трудно общаться и со сверстниками, и с взрослыми.

Во время игр или в свободной деятельности, он все время в движении, сбивает всех на своем пути («бежит впереди паровоза»).

В отличие от гиперактивных детей, дети с гиподинамическим синдромом малозаметны, стараются не привлекать к себе излишнего внимания и всегда стремятся спрятаться в тень.

У них тоже есть трудности с концентрацией внимания. Но вместо чрезмерной двигательной активности — вялость, заторможенность.

Гиподинамичных детей часто называют неуклюжими, нерасторопными, пассивными.

В основе гиподинамического синдрома - микроорганические поражения головного мозга, которые возникают в результате кислородного внутриутробного голодания головного мозга, микрородовой травмы и приводят к минимальной мозговой дисфункции (ММД).

В младших классах он может стать предметом насмешек и издевательств, а позднее, чаще избирается жертвой буллинга (травли).

**Доверчивость**, как опасное проявление детской непосредственности, способствующая совершению в отношении них самых опасных уголовных преступлений. В стране каждый год находятся в розыске свыше **120 000 ушедших и не вернувшихся**: за год мы теряем **16 000 детей** — это население целого города.

Даже подготовленные дети, все равно верят добрым и улыбчивым незнакомцам, не считая их злодеями.

#### **Угрозы дошкольным отделениям образовательных организаций:**

- Самовольное оставление территории воспитанниками ДООО (побеги);  
- Массовые убийства детей психически больными, перевоплотившимися в образ злодеев из телесериалов, или с целью выражения социального протеста отчаявшимися индивидами – неудачниками, потерявшими жизненные ориентации.

- Неправомерные уводы с территории воспитанников.

- Возможные криминальные похищения воспитанников с использованием детской доверчивости, обмана или силы:

- педофилами;
- бродягами и попрошайками;
- лицами с не сложившимися жизненными ситуациями с целью усыновления (удочерения) в другой семье;
- преступными сообществами, с целью изъятия «органов» на продажу (черными трансплантологами) или для использования в индустрии детской проституции и порнографии;
- ДООО - как цель террористической атаки одиночек.

#### **25 мая - Международный день пропавших детей.**

- ▶ По официальной статистике МВД России, в 2021 году поступило более **43 000** заявлений по поиск детей, и с учетом прошлых лет **1 086** детей до сих пор не найдено.
- ▶ За **2021** год поступило **8 582** заявки на поиск детей в природной среде и в городе по всей России. Из них **7 803** ребенка найдены живыми.
- ▶ За **2022** год «Лиза Алерт» получило **9 385** заявок на поиск детей на территории России, из них **8 537** детей найдены живыми.
- ▶ С начала **2023** года добровольческое общественное объединение «Лиза Алерт» приняло и отработало уже **3 414** заявок на поиск детей на территории России, **3 109** детей найдены живыми.
- ▶ За 12,5 лет существования «Лизы Алерт» в отряд поступило **41 614** заявки на поиск несовершеннолетних. Найдены живыми – **37 617**.

Чаще пропадают подростки, которые самостоятельно уходят из дома. Причинами могут быть конфликты дома, в школе, с друзьями.

**Только от «взрослого мира» зависит безопасность детей.**

## Список литературы

1. Федеральный закон от 11 марта 1992 г. № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 13 декабря 1996 г. № 150-ФЗ «Об оружии».
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 мая 2007 г. № 300 «Об утверждении перечня заболеваний, препятствующих исполнению обязанностей частного охранника».
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 19 февраля 2015 г. № 143 «Об утверждении перечня заболеваний, при наличии которых противопоказано владение оружием, и о внесении изменения в Правила оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации».
5. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 26 ноября 2021 г. № 1104н «Об утверждении порядка проведения медицинского освидетельствования на наличие медицинских противопоказаний к владению оружием, в том числе внеочередного, и порядка оформления медицинских заключений по его результатам, форм медицинского заключения об отсутствии медицинских противопоказаний к владению оружием и медицинского заключения об отсутствии в организме наркотических средств, психотропных веществ и их метаболитов».
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ и Министерства здравоохранения РФ от 31 декабря 2020 г. № 988н/1420н «Об утверждении перечня вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры».
7. Письмо Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 5 апреля 2012 г. № 14-5/10/2-3374 «О проведении психиатрического освидетельствования, дополнительных функциональных исследований, освидетельствования на наличие медицинских противопоказаний к управлению транспортным средством, освидетельствования на наличие медицинских противопоказаний к владению оружием».
8. Аллахвердиев В., Прасолов В., Черняев В. Пособие по профессиональной подготовке частных охранников. – М.: Из-во ЭКА, 2011 г.
9. Аминов И.И. и др. Профайлинг. Технологии предотвращения противоправных действий. Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция» и «Правоохранительная деятельность» / Под ред. Ю.М. Волынского-Басманова, Н.Д. Эриашвили. – М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2010 г.
10. Вейсман М. Скрытые возможности нашего мозга. – М.: Вектор, 2012 г.
11. Галочкин Д., Прасолов В., Черняев В. Практическая психология в частной охранной деятельности. – М.: Из-во ЭКА, 2012 г.
12. Зайчиков И.В. Прикладной рукопашный бой версия Колотова-Зайчикова (ПРБ ВКЗ). Т.1: Уличная схватка. Психология, тактика, техника, юридическая база. – М.: Изд-во: АНО «Институт профессионального тренинга», 2009 г.

13. Колесникова Т.И. Психологический мир личности и его безопасность. – М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001 г.
14. Менделевич В.Д. Психология девиантного поведения. Учебное пособие (Современный Учебник). – М.: Изд-во «Речь», 2005 г.
15. Петрова А.Б. Психологическая коррекция и профилактика агрессивных форм поведения несовершеннолетних с девиантным поведением. Практическое руководство. – М.: Флинта, МПСИ, 2008 г.
16. Пирожков В.Ф. Криминальная психология. – М.: «Ось-89», 2007 г.
17. Стадников М., Щеглов А. Социальная психология современного экстремизма. – СПб., 2013 г.
18. Степанов Н.А. Детская психология и безопасность. – М.: СРО предприятий безопасности «Школа без опасности», 2015 г.
19. Степанов Н.А. Психологическая подготовка, как самостоятельное охранно-профилактическое средство в обеспечении безопасности образовательных организаций (части 1, 2) – М.: СРО предприятий безопасности «Школа без опасности», 2015 г.