

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области  
Государственное бюджетное учреждение Свердловской области  
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Ладос»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ  
«ПРОФИЛАКТИКА ВНЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ, СВЯЗАННЫХ С  
МАССОВЫМ НАРУШЕНИЕМ ДИСЦИПЛИНЫ, В УСЛОВИЯХ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА»

Екатеринбург  
2022

Авторы-составители:

**Годырева Наталья Николаевна**, методист, педагог-психолог отдела профилактики рискованного поведения несовершеннолетних и организации СПТ ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо»

**Шинкун Елена Валентиновна**, методист, отдела профилактики рискованного поведения несовершеннолетних и организации СПТ ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо».

**Буркова Наталия Алексеевна**, педагог-психолог отдела профилактики рискованного поведения несовершеннолетних и организации СПТ ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо».

**Кузнецова Диана Дмитриевна**, педагог-психолог отдела профилактики рискованного поведения несовершеннолетних и организации СПТ ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо»

**Роева Маргарита Евгеньевна**, педагог-психолог отдела профилактики рискованного поведения несовершеннолетних и организации СПТ ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо»

**Глухих Виктория Михайловна**, методист отдела развития психологической службы в образовании и службы медиации ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо».

Редактор:

**Булатова Наталья Александровна** – старший методист отдела развития психологической службы в образовании и службы медиации ГБУ СО «ЦППМСП «Ладо»

Рецензент:

**Васягина Наталья Николаевна** - Заведующая кафедрой психологии образования ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет», доктор психологических наук, профессор.

## Содержание

Пояснительная записка.	4
1. Ситуации массового нарушения дисциплины в условиях специальных учебно-воспитательных учреждений: предикторы и факторы.	6
1.1. Условия формирования и развития делинквентного поведения, связанного с ситуациями массового нарушения дисциплины воспитанниками, возникающего в условиях специальных учебно-воспитательных учреждений.	6
1.2. Личностные особенности воспитанников специальных учебно-воспитательных учреждений, как фактор возникновения ситуаций массового нарушения дисциплины.	7
2. Особенности профилактики и принятия мер по недопущению/предотвращению развития ситуации массового нарушения дисциплины.	9
2.1. Выявление и повышение уровня психологической готовности педагогического состава к действиям в нестандартных ситуациях, связанных с массовым нарушением дисциплины.	9
2.2. Создание условий психологической безопасности через формирование ощущения защищенности и развитие жизнестойкости у воспитанников специальных учебно-воспитательных учреждений.	12
2.3. Содействие адаптации вновь прибывших воспитанников как условие профилактики возникновения ситуаций массового нарушения дисциплины.	18
3. Действия в ситуации массового нарушения дисциплины воспитанниками и посткризисного восстановления.	24
3.1. Переговоры: функция, стратегии, тактика.	24
3.2. Круги сообщества и медиация.	29
3.3. Способы экстренной помощи и самопомощи в ситуации массового нарушения дисциплины.	32
3.4. Посткризисное восстановление условий психологической безопасности.	40
Список литературы	44
Приложения	47

## Пояснительная записка

Специальные учебно-воспитательные учреждения<sup>1</sup> созданы для осуществления образовательных, социальных и культурных функций для обучающихся, нуждающихся в особых условиях воспитания и обучения, которые требуют специального педагогического подхода. Согласно типовому Уставу, целями деятельности СУВУ являются предоставление общего, профессионального и дополнительного образования, реализация основных программ профессионального обучения; обеспечение развития личности обучающихся с девиантным поведением, а также специального педагогического подхода к таким обучающимся; осуществление защиты прав и законных интересов обучающихся; обеспечение специальных условий содержания несовершеннолетних, включающих в себя охрану территории учреждения, личную безопасность несовершеннолетних и их максимальную защищенность от негативного влияния; психологическое, педагогическое, медицинское и социальное обеспечение; осуществление мер по реализации программ и методик, направленных на формирование законопослушного поведения несовершеннолетних, и ряд других.

Одной из ключевых задач СУВУ является, с одной стороны, обеспечение безопасности (физической, психологической, социальной, правовой) воспитанников СУВУ, с другой — предупреждение потенциальных чрезвычайных ситуаций в результате нарушений дисциплины, правонарушений, других действий воспитанников. Особое значение в деятельности учреждения придается профилактике правонарушений несовершеннолетних, в том числе повторных, как в стенах учреждения, так и после выпуска; их правовой защите, просвещению и воспитанию; развитию навыков социального самоконтроля, позитивной социальной коммуникации, адекватной самооценки и других положительных черт личности, как результат — формированию устойчивого нормативного поведения воспитанника.

Актуальность проблеме обеспечения безопасности и защиты прав воспитанников СУВУ придает закрытый характер учреждения и социально-психологические характеристики его контингента, в том числе и как субъектов права. В характере выбора стратегии поведения воспитанниками СУВУ также большое значение имеет тот факт, что подростки находятся в вынужденной изоляции, отчасти — в ситуации социальной, эмоциональной и информационной депривации. Межличностные отношения несовершеннолетних в данных условиях приобретают моно структурность и характер жесткой статусной иерархии.

Значительную часть воспитанников составляют подростки-правонарушители, некоторые из них могут являться носителями криминальных субкультур. В этом случае образцом нормативного поведения в СУВУ для воспитанников является взрослый, а не ровесник. В итоге

---

<sup>1</sup> Далее – «СУВУ», «образовательные учреждения закрытого типа», «учреждения».

социальная среда СУВУ потенциально находится в зоне риска распространения социальных видов опасностей — массовых беспорядков, самовольных уходов и других нарушений дисциплины, драк, азартных игр, мошенничества (вымогательства), буллинга и др., инициируемых воспитанниками.

Учитывая высокие риски возникновения внештатных ситуаций, в СУВУ может быть сформирована система, обеспечивающая безопасность всех видов и уровней и реагирование на нарушение прав каждого воспитанника без какой-либо дискриминации (по полу, возрасту, правовому статусу, причине направления в СУВУ, наличию повторных правонарушений и т.д.), включающая диагностику ситуации, планирование и принятие необходимого комплекса мер по обеспечению безопасности, соблюдению и восстановлению нарушенных прав.

В методических рекомендациях раскрываются различные аспекты вопроса организации деятельности специалистов СУВУ в нестандартных ситуациях при работе с воспитанниками: действия в случае ситуаций массового нарушения дисциплины, возможные действия специалистов по предотвращению возникновения внештатных ситуаций, различные способы и приемы взаимодействия с воспитанниками, применение которых оказывает благоприятное влияние на процесс реабилитации несовершеннолетних.

Цель — предоставить сотрудникам СУВУ варианты эффективного взаимодействия с воспитанниками в случае возникновения внештатных ситуаций, способы разрешения таких ситуаций с минимизацией негативных последствий для администрации и воспитанников. Предложить направления работы для педагогов-психологов и социальных педагогов с воспитанниками и специалистами организации для снижения возможностей возникновения внештатных ситуаций, их раннего выявления и прекращения.

# **1. Ситуации массового нарушения дисциплины в условиях специальных учебно-воспитательных учреждений: предикторы и факторы.**

## **1.1. Условия формирования и развития делинквентного поведения, связанного с ситуациями массового нарушения дисциплины воспитанниками, возникающего в условиях специальных учебно-воспитательных учреждений.**

Проблема делинквентного поведения изучается многими социальными науками. Исследователи указывают на разносторонние факторы, способствующие формированию противоправного поведения несовершеннолетних. Е.В. Змановская говорит о «навешивании ярлыков», которые «программируют» патологию на уровне индивидуального поведения. М.А. Тиккер считает, что формированию делинквентного поведения молодёжи способствует кризисное состояние общества, затрудняющее процесс социализации, приводящий к тому, что, вертикальная восходящая мобильность проблематична, высшее образование не выступает гарантом успешной карьеры и материального благополучия выпускников. В то же время «авантюрная» карьера, работа в темных (криминальных) предприятиях представляются многим представителям молодёжи быстрым «социальным лифтом», дорогой, ведущей наверх, к социальному благополучию, высокой оценке со стороны общественности [26]. М.А. Чуносков рассматривает вопрос более широко и разделяет факторы формирования делинквентного поведения несовершеннолетних на:

- социологические (отсутствие эффективного социального контроля, проблема урбанизации, размер города, отдельных его районов и их функциональные характеристики, темпы развития, негативное влияние средств массовой информации и др.),
- культурологические (конфликт ценностей, культур, высокий моральный уровень приверженности уголовным культурным ценностям),
- социально-организационные (ограниченные возможности досуга и повышения образовательного и профессионального уровня; недостатки в хозяйственной, организационной и культурно-воспитательной деятельности и др.),
- социально-экономические (финансовые затруднения, неблагоприятные условия жизни и воспитания, уровень развития экономики, материально-бытовые условия населения и др.) [31].

## **1.2. Личностные особенности воспитанников специальных учебно-воспитательных учреждений, как фактор возникновения ситуаций массового нарушения дисциплины**

Если ребенок преступил закон, этому всегда есть причина: внешняя или внутренняя. И это говорит о том, что у ребенка есть трудности в жизни, с которыми он не готов справиться самостоятельно, ему нужна помощь. В некоторых случаях, одной из форм такой помощи выступает решение суда о направлении несовершеннолетнего в образовательное учреждение закрытого типа. По данным исследования Е.Б. Кирилловой, подростки из образовательных учреждений закрытого типа для правонарушителей отличаются ярко выраженной эмоциональной неустойчивостью, они могут быть значительно более агрессивны, раздражительны, импульсивны, враждебно настроены к окружающим. В структуре личности подростков из СУВУ могут сильнее выражаться психопатические черты. Вместе с тем, они могут испытывать большую неуверенность в себе, характеризоваться более высоким уровнем тревожности, нейротизма, эмоциональной лабильности, депрессивности. В социальном взаимодействии подростки с делинквентными формами поведения склонны прибегать к компромиссным стратегиям взаимодействия и избегают ситуаций жесткой конфронтации. Защитные реакции, как правило, реализуются в пассивно-оборонительном поведении с аффективными вспышками и являются следствием приписывания окружающим людям враждебности [8].

Можно предположить, что индивидуально психологические свойства личности подростков с делинквентным поведением, с одной стороны, связаны с возрастными изменениями, поскольку значительное число подростков в образовательных учреждениях закрытого типа находятся в возрасте от 10 до 18 лет. С другой стороны, индивидуально психологические свойства обусловлены спецификой социальной среды, в которой они находились до помещения в СУВУ и в особых условиях организации закрытого типа проявляются более ярко, усугубляются. Кроме того, многие подростки из образовательных учреждений закрытого типа впервые оказались в ситуации изоляции, которая является сильнейшим фрустрирующим фактором. Так же исследования показывают, что значительная часть подростков убеждена в том, что их поместили в специальные учреждения «не за что», поясняя, что они не совершали ничего противоправного. Описанные факторы могут провоцировать ярко выраженные агрессивные и оппозиционные реакции [8].

Такой психологический портрет позволяет вынести в качестве ключевой характеристики воспитанников СУВУ именно враждебность – черту характера, приобретаемую человеком в процессе накопления негативного жизненного опыта. Если агрессию можно отнести к эмоциональному состоянию человека (гнев, раздражение), то враждебность можно назвать неким когнитивным искажением. Это те негативные, деструктивные мысли, о которых человек часто думает в процессе своего жизненного опыта, которые

со временем перерастают в убеждения и погружают подростка в некую враждебную среду, где важно всегда оставаться бдительным, готовым к защите или нападению. То есть безопасно только тогда, когда ты бдителен и готов к защите. Подросток находится в постоянном напряжении, он постоянно ждет чего-то негативного от внешнего мира и замечает малейшие проявления этого, подкрепляя свою враждебность, что не способствует благополучному развитию личности подростка и его реабилитации.

Для личности важно ощущение безопасности, ключевым критерием которой в психологии рассматривается чувство психологической защищенности – устойчивое положительное эмоциональное переживание и осознание индивидом возможности удовлетворения своих основных потребностей и обеспечения собственных прав в любой, даже неблагоприятной ситуации, и при появлении обстоятельств, способных блокировать или затруднить их реализацию. Подростку для развития важно чувствовать положительные эмоции, важно понимать, что основные потребности могут быть удовлетворены и ощущать психологическую безопасность. Такие условия для воспитанников важно обеспечить и в условиях СУВУ.

Для определения степени психологической защищенности воспитанников можно использовать методы наблюдения, диагностической беседы, групповые и индивидуальные диагностические методики по оценке психологического климата в коллективе и оценке эмоционального состояния. Гаранты психологической защищенности: чувство принадлежности к группе; адекватная самооценка; реалистичный уровень притязаний; склонность к надситуативной активности; отсутствие повышенной тревожности, неврозов, страхов и пр. [12]. Важно отметить, что работу нужно проводить не только с воспитанниками, но и с сотрудниками учреждения. Так как, если у педагогов и воспитателей уровень психологической защищенности будет снижен, эта тенденция с большой вероятностью будет отражена и на детском коллективе. Дети, находящиеся в условиях изоляции, будут «считывать настроения» взрослых.

Мониторинг психологического климата и эмоционального состояния сотрудников и воспитанников будут способствовать объективной оценке ситуации и выявлению зон риска на ранних стадиях. Снижение уровня защищенности, ухудшение психологического климата, признаки тревожности среди воспитанников могут говорить о повышенном риске возникновения ситуаций массового нарушения дисциплины. Следовательно, для оптимизации вышеперечисленных показателей важно спланировать и организовать дополнительную работу в области формирования чувства защищенности воспитанников и сотрудников СУВУ.



## **2. Особенности профилактики и принятие мер по недопущению/предотвращению развития ситуации массового нарушения дисциплины.**

### **2.1. Выявление и повышение уровня психологической готовности педагогического состава к действиям в нестандартных ситуациях, связанных с массовым нарушением дисциплины**

В условиях текущей реальности от педагога требуется не только владение профессиональными знаниями и навыками, но и ряд качеств, которые позволяют ему проявлять конструктивные, адаптивные реакции в условиях нестандартных ситуаций, для сохранения взаимоотношений в рамках образовательного процесса без усугубления ситуации.

Деструктивный способ действия педагога в нестандартной ситуации заключается в безусловном стремлении вернуть взаимоотношения в нарушенные этим происшествием рамки. Для этого случая характерно восприятие нестандартной ситуации преимущественно как стрессогенного фактора. Конструктивный способ подразумевает творческое изменение профессиональной позиции (по мере необходимости), то есть «перемещение» рамок представлений о стандартной ситуации в область сформировавшихся при возникновении нестандартной ситуации новых взаимоотношений [15]. Изменение профессиональной позиции при разрешении нестандартных ситуаций, связанных с массовым нарушением дисциплины, идет по конструктивному пути личностного роста и обуславливает выбор и реализацию преимущественно конструктивных способов снятия противоречия, позволяющих педагогу контролировать и корректировать факторы риска.

Эффективность педагогического взаимодействия в нестандартных ситуациях, связанных с массовым нарушением дисциплины, исследователи определяют следующими психологическими факторами:

**Оптимальный уровень готовности к риску.** Позволяет принимать успешные решения в нестандартных ситуациях, грамотно справляться с проявлениями асоциального поведения окружающих (агрессивность, жестокость, насилие, вандализм) и эффективно разрешать конфликтные ситуации. Психологическими характеристиками педагогов с оптимальным уровнем готовности к риску выступают: активность, интернальный локус контроля, оптимистичность, спонтанность реакций, коммуникабельность. Структуре личности педагога с оптимальным уровнем готовности к риску характерны такие личностные характеристики, как высокий уровень коммуникативной компетентности, активность, независимость, умение отстаивать свои интересы, ответственность за принятые и реализованные решения, спонтанность действий, а также проявления гибкости поведения.

Для изучения уровня готовности к риску можно использовать личностный профиль по Г. Айзенку (EPP-S); опросник «Исследование

готовности к риску» А.Г. Шмелева; методику оценки работы учителя (МОРУ) Л.М. Митиной.

**Гибкость при принятии, реализации и корректировке педагогических решений в ситуациях неопределенности.** Гибкость как интегральная характеристика личности педагога обеспечивает ему возможность успешного разрешения широкого спектра профессиональных и жизненных проблем в изменяющихся условиях среды, что становится особенно актуальным в условиях возникновения кризисных ситуаций, связанных с массовым нарушением дисциплины. Диагностическая программа исследования педагогической гибкости может включать: методику измерения ригидности (гибкости) (Н. В. Киршева и Н. В. Рябчикова), методику диагностики и тренировки оперативности мышления, способности к принятию решений (В. Н. Пушкин, Г. В. Шавырина и др.), четырехмодальный эмоциональный вопросник (Л. А. Рабинович), методику изучения качественных эмоциональных характеристик (Л. А. Рабинович), тест-опросник Р. Кеттелла (16PF), опросник К. Карвера для определения стратегий копинг-поведения, тест рисуночных ассоциаций Розенцвейга.

**Коммуникативная компетентность в ситуациях педагогического и личностного взаимодействия.** Профессиональная компетентность педагога неразрывно связана с его коммуникативной компетентностью. Сущность коммуникативной компетентности можно представить, как способность и готовность вступать в различного рода (невербальные и вербальные, устные и письменные) контакты для решения коммуникативных задач (передачи информации, ведение переговоров, установление и поддержание контактов и т.п.). Обладание высоким уровнем коммуникативной компетентности позволит педагогу не только успешно осуществлять свою профессиональную деятельность, но и значительно снизит риски возникновения ситуаций, связанных с массовым нарушением дисциплины, а в случае их возникновения успешно разрешить конфликт. От коммуникативной компетентности педагога во многом зависит благоприятный морально-психологический климат, гуманизм и демократизм общения, результативность установления контактов, эффективность общения с точки зрения решения проблем. Для исследования уровня коммуникативной компетентности можно использовать психологические методики: «Оценка способов реагирования в конфликте» (К.Н. Томас), многофакторный личностный опросник (И.Фрайберг), «Оценка уровня коммуникативных особенностей педагога» (В.Ф. Ряховский), «Самоконтроль в общении» (А. Снайдер), Тест-опросник «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС -2).

**Стрессоустойчивость педагога.** Внештатные ситуации, связанные с массовым нарушением дисциплины – сильнейший стресс для всех участников образовательных отношений. Педагоги в этой ситуации становятся главным фактором восстановления психологической безопасности образовательной среды, так как именно их способность конструктивно реагировать в ситуации

стресса, быть эмоционально устойчивыми, во многом влияет на эмоциональное состояние и поведение воспитанников. Поэтому существует необходимость формировать у педагогического коллектива стрессоустойчивость. Чаще всего стрессоустойчивость зависит от уровня сформированности навыков эмоциональной саморегуляции. Используя методы саморегуляции, педагог получает возможность спокойно проанализировать ситуацию, сохранить в сложных эмоциональных условиях благоприятное для успешной работы психическое состояние. С помощью развития рефлексии и изменения стиля мышления педагогов повысится их стрессоустойчивость, а, следовательно, увеличится эффективность действий в стрессовых ситуациях. Чтобы подобрать правильный и действительно эффективный способ повышения стрессоустойчивости необходимо определить ее уровень, для этого можно использовать методику определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге (Holmes, Rahe, США, 1967), шкалу организационного стресса Маклина.

Эти качества можно проработать, усилить в том числе в процессе проигрывания нестандартных ситуаций, связанных с массовым нарушением дисциплины. Рекомендуются вести системные тренинги для педагогического состава, с целью расширения репертуара действий и отработки навыков, необходимых в случае возникновения нестандартных ситуаций, начиная с самых простых и постепенно переходя к более трудным, по схеме «проигрывание-разбор». Именно практические отработки ситуаций помогут педагогическому составу расширить собственные границы ролевого поведения и сформировать психологическую готовность.

Примеры ситуации для проигрывания с моделированием возможных выходов из них:

*Ситуация 1:* Воспитанник грубо ответил педагогу.

*Вариант действия:* Педагог осознает собственные негативные эмоции, считает мысленно до 10, чтобы снизить «эмоциональный градус», в спокойном состоянии применяет технику эффективного общения и выясняет, что стоит за действиями ученика и какую поддержку может оказать педагог. Ситуация разрешается.

*Ситуация 2:* Воспитанник не пришел на занятие, сотрудник нашел его сидящим в уединении.

*Вариант действия:* Вместо наказания, воспитатель проявляет эмпатию и применяет технику «я-сообщения», завязывается диалог, педагог выясняет причину поведения и способствует разрешению ситуации.

*Ситуация 3:* Воспитанники забаррикадировались в помещении.

*Вариант действия:* Педагог, который это обнаружил, оценивает собственное эмоциональное состояние (готовность вступить в конструктивный диалог), принимает меры по незамедлительному оповещению руководства. Далее, в случае эмоциональной готовности, он вступает в диалог. Действия сотрудника должны быть максимально аккуратными, направленными на разрешение ситуации. Первоочередными

задачами становится выяснение причины такого поступка воспитанников и определение лидера, с которым можно вести переговоры. Для отработки ситуации можно действовать по рекомендациям, предложенным в пункте 3.1.

В нестандартных ситуациях нарушители правопорядка, с которыми ведется переговорный процесс, прибегают к различного рода провокациям, целью которых может быть проверка оппонента, выведение его из равновесия и прочее. Провокации часто используются в рамках вербальных высказываний: оскорбления, унижительные, высмеивающие высказывания, в том числе с использованием нецензурной лексики, задевающие личность и достоинство человека, высказывания в отношении внешних и внутренних качеств человека, неприятные, скрытые факты биографии и прочее. В процессе проигрывания различных ситуаций рекомендуется включать различные провокации для формирования психологической готовности и личностной стойкости сотрудников. Если после провокации нет конфликта, можно сказать о том, что переговорщик справился с провокацией.

## **2.2. Создание условий психологической безопасности через формирование ощущения защищенности и развитие жизнестойкости у воспитанников СУВУ**

Мы уже определили, что психологическая защищенность — положительное эмоциональное переживание и осознание индивидом возможности удовлетворения основных потребностей. Это нахождение личности в оптимально благоприятных условиях жизнедеятельности, которая проявляется в физическом (телесные проявления), душевном (эмоциональное равновесие) и духовном (ценности и убеждения) здоровье личности, что дает человеку уверенность, чувство свободы и достоинства [5]. Для формирования психологической защищенности важно поддерживать три названные аспекта здоровья личности на определенном уровне.

*Физическое здоровье.* Для того чтобы подросток чувствовал себя в безопасности важно пресекать физическое насилие в любых его проявлениях (драки, толчки, пинки, подзатыльники и др.). В случае возникновения конфликтных ситуаций, незамедлительно разбирать конкретный случай и способствовать осознанному примирению сторон, используя техники медиации. Показывать воспитанникам способы взаимодействия без применения физического насилия, один из вариантов работы в этом направлении – тренинговые занятия по формированию асертивности. При этом важно осознавать, что негативные эмоции – это естественное проявление личности и важно давать детям возможность экологичными способами высвободить эти эмоции.

*Эмоциональное равновесие.* Как отмечалось ранее, характерными чертами многих несовершеннолетних правонарушителей являются неуравновешенность, агрессивность, тревожность [8], что свойственно многим детям в подростковом возрасте, а приобретенная враждебность добавляет напряжения в жизнь воспитанников СУВУ. Учитывая эти

особенности, работа с эмоциональной сферой личности воспитанников важна для формирования чувства защищенности. Первоначально необходимо познакомить несовершеннолетних с эмоциями, с их разнообразием и оттенками. Для этого можно использовать, например, колесо эмоций Плутчика. Этот инструмент подходит для знакомства с базовыми эмоциями и их производными (первичные и вторичные эмоции). Когда мы испытываем эмоции, колесо Плутчика может помочь нам определить первичные их проявления, стоящие за нашими эмоциями, а затем причину, по которой мы столкнулись с этими эмоциями, поэтому мы можем предпринять необходимые шаги для управления этими эмоциями, чтобы избежать их наивысшего уровня интенсивности, так как это было бы вредно для нас самих и окружающих людей.

Еще один интересный инструмент для работы с эмоциями – метафорические карты, существуют разные колоды для работы с эмоциональной сферой. Работая с картами, с одной стороны мы обращаемся к чувствам ребенка, с другой – используя этот инструмент, можем обучить социальным навыкам.

Распознав эмоции, мы можем рассуждать об истинных потребностях, которые стоят за ними, понимаем, что можно сделать для того, чтобы ребенку стало эмоционально легче, комфортнее. В таблице 1 мы перечислили эмоции, проявления воспитанников и предложили возможные варианты реагирования для специалистов.

Таблица 1. Эмоции и реакция на них

Эмоция / проявления	Реакция	Проявление реакции
Ожидание	Отвлечение	Задаем вопросы «А что если...», предлагаем различные возможные варианты, позволяем ребенку поразмышлять на тему.
Радость	Разделяем	Радуемся вместе.
Доверие	Благодарность	Благодарим за доверие, пробуем помочь в решении вопроса / ситуации.
Удивление	Уделяем внимание	Помогаем прожить эмоцию, снизить ее градус через проговаривание ребенком ситуации, которая вызвала эту эмоцию.
Страх	Проявляем эмпатию	Называем эмоцию, стараемся понять, побыть рядом, пока ребенок находится в этой эмоции.
Грусть	Принимаем	Позволяем ребенку побыть в его грусти, возможно, разделить ее, даем время для переживания, можно поговорить об объекте его грусти, если ребенок на это настроен.

Неудовольствие	Переключаем внимание	Смещаем фокус внимания на позитивных моментах: «а что хорошего для тебя принесла эта ситуация?»
Злость	Поддерживаем	Помогаем «выпустить пар» экологично (без негативных последствий для кого или чего-либо)
Физические состояния	Проявляем заботу	Выясняем от чего дискомфорт и предпринимаем действия для его устранения. Например, если устал – дать отдохнуть; мучает жажда – дать воды и т.д.
Неудачи	Хвалим за усилия	«Ты так старался, ты приложил усилия, молодец, теперь у тебя есть опыт и скоро все получится».
Непослушание	Уделяем внимание	Провести с ребенком некоторое время, заняться совместной деятельностью, поговорить в процессе.
Агрессивные поступки	Поддерживаем	Помогаем понять причину своего поведения и показываем другие варианты (безопасные для себя и окружающих) выхода из ситуации.

*Ценности и убеждения.* Это важный аспект в работе с несовершеннолетними, склонными к проявлению девиантных форм поведения. Враждебность – это как раз те негативные убеждения и установки, которые наполняют воспитанников. Рекомендуется проводить регулярную работу по выявлению деструктивных убеждений воспитанников и заменять их на конструктивные. Например, у ребенка есть убеждение: «Раз я нарушил закон единожды, то уже не смогу выстроить собственную жизнь в правовых рамках». С такой установкой он обязательно повторит делинквентный опыт, даже если того не желает. В этом случае заменить убеждение на конструктивное помогут многочисленные примеры, которые показывают иную точку зрения. Например, просмотр художественного фильма, в котором главный герой после ошибок и неудач сумел наладить собственную жизнь (Например, «Шаг вперед»). После просмотра обязательно организовать групповое обсуждение. Одним из эффективных приемов воздействия могут стать примеры из жизни известных людей, воспитанников, которые ранее обучались в этом же СУВУ; по возможности, организовать их встречу с ребятами (очно либо онлайн), чтобы они сами рассказали свои истории и выделили то, что им помогло организовать собственную жизнь без правонарушений. Грамотно выстроенная работа с убеждениями будет способствовать у несовершеннолетних правонарушителей формированию нового, трансформированного убеждения: «я сам могу выбрать, какой будет моя дальнейшая жизнь». Итак, сначала мы выявляем негативные убеждения, «лидирующие» у большинства воспитанников и планируем серию занятий для их коррекции (в табл.2 приведены примеры замены деструктивных убеждений на конструктивные). Так мы можем показать воспитанникам многогранность жизни и расширить границы их взглядов.

Важную роль в процессе успешной реабилитации несовершеннолетних, нарушивших закон, играет семья [26]. Именно связь с семьей дает человеку силы для восстановления. Поэтому особое внимание рекомендуется уделить семейным ценностям их формированию и развитию, восстановлению и/или укреплению семейных связей воспитанников.

Таблица 2. Примеры замены деструктивных убеждений на конструктивные

Для того чтобы хорошо зарабатывать, нужно сутками пахать.	Деньги зарабатываются легко. Я могу получать большие деньги и много отдыхать. Я зарабатываю все больше, а работаю все меньше.
Духовные люди не думают о деньгах.	Деньги — это теплая энергия, они нужны всем. Деньги помогают творить добро. Деньги раскрывают добрую душу человека.
Отношения — клетка.	Отношения могут быть гармоничными и построенными на доверии. В отношениях оба партнера свободные и независимые личности. Отношения — это весело и легко.
Я болею каждую весну.	Я чувствую себя прекрасно в любое время года. У меня сильный иммунитет. Я абсолютно здорова и полна энергии.
Всем врачам нужны только деньги.	У нас много честных и грамотных врачей. Мне попадаются только чуткие и знающие врачи. Главное для врача — здоровье пациента.
Настоящей дружбы не бывает.	Дружба между людьми существует. Люди умеют дружить годами. В мире много людей, которые умеют искренне дружить.
Дружба бывает только в детстве.	Взрослые люди умеют дружить. Дружба не зависит от возраста. Во взрослом возрасте можно найти друзей.
Если я отдыхаю, то трачу время впустую.	Когда я отдыхаю, то заряжаюсь энергией на будущее. Отдых — важная жизненная составляющая. Отдыхать можно и нужно.
Если отдыхать, то с шиком.	Классный отдых может быть разным. Отдыхать можно везде и всюду. Лежание на кровати тоже отдых.

Ценностно-мотивационная сфера подростков с нарушением поведения в большей степени сосредоточена на эгоистичных потребностях (получение выгоды, снятие с себя ответственности, стремление получить желаемое несмотря ни на что), при этом направленность на установление эффективных, общепринятых взаимоотношений и на интеграцию в общество, с соблюдением общепринятых норм практически отсутствует [1]. В силу того, что отдельные мотивы имеют накопительный эффект на поведение, то риск девиаций возрастает по мере увеличения количества эгоцентричных мотивов в структуре ценностно-мотивационной сферы личности. В связи с этим, на основе идеи развития личности ребенка через развитие и воспитание его ценностно-мотивационной сферы [4], была разработана модель комплектования групп воспитанников СУВУ. Согласно основным положениям модели воспитанников можно разделить на четыре основные

группы (на основе результатов диагностики ценностно-мотивационной сферы):

1. Воспитанники с ярко выраженными индивидуалистичными ценностями, разделяющие ценности криминальной субкультуры, имеют больше одного эпизода правонарушений;

2. Воспитанники, имеющие больше одного эпизода правонарушений, не разделяющие ценности криминальной субкультуры или принимающие их не полностью, имеющие выраженные ценности: быть включённым в группу, благосостояние, приятное времяпрепровождение;

3. Воспитанники с однократным нарушением законодательства с выраженными мотивами: потребность быть включённым в группу, благосостояние, приятное времяпрепровождение;

4. Воспитанники с однократным нарушением законодательства, с преобладанием общественно поощряемых ценностей.

Данное распределение позволит эффективно осуществлять коррекционно-воспитательные воздействия с целью изменения структуры ценностей, потребностей и мотивов воспитанников.

Также в процессе формирования безопасной атмосферы большое значение имеет восприятие окружающего пространства. Цветовая гамма в помещениях может сыграть роль в самоощущении подростков. Различные цвета по-разному воздействуют на человека и в зависимости от назначения помещения можно рекомендовать добавлять детали определенных цветов (см. табл. Приложение 2) [3]. Так, например, в спальнях можно добавить элементы синего цвета, это могут быть шторы, или картина, или стулья. Кабинеты для занятий дополнить элементами желтого цвета. В комнату для проведения досуга добавить фиолетовый. Использовать цветовые элементы в занятиях и т.д. Но главное, сохранить разумный баланс цветовой наполненности помещения. Не нужно наполнять комнату только одним цветом, пусть основной фон остается светлым и спокойным, а яркими будут некоторые элементы.

**Формирование личностной жизнеспособности через формирование базовых жизненных навыков.** Жизнеспособность – это готовность самостоятельно принимать решения и нести ответственность за результаты своих решений по жизненному самоопределению, в том числе в профессиональной сфере. И это качество особенно важно развивать у воспитанников СУВУ, так как они находятся в условиях некоторых ограничений и лишены самостоятельности во многих вопросах.

Понятие жизнеспособности можно определить, как набор навыков для решения различных жизненных задач, и чем больше инструментов будет в руках у воспитанников, тем адаптивнее они станут. Развивая базовые жизненные навыки, несовершеннолетние правонарушители постепенно научатся находить конструктивные, социально безопасные способы решения собственных вопросов и задач, что будет способствовать более здоровой



атмосфере в коллективах и в учреждении в целом, сокращая риски возникновения ситуаций массового нарушения дисциплины.

Основными навыками 21 века (так называемые «4К») являются коммуникации, креативность, критическое мышление и коллаборация (сотрудничество). Для развития каждого из них предлагаем рассмотреть некоторые приемы.

**Коммуникация.** Важно развивать умение выражать собственные мысли и чувства, не обвиняя и не осуждая. С этой целью могут быть применены разные техники, например, «Я-сообщения», «Ненасильственное общение», «Трехступенчатая ракета».

**Креативность.** Это интеллект плюс воображение. Важно развивать умение нешаблонно мыслить, находить новые решения, генерировать идеи. Для развития креативности надо учить воспитанников творчески подходить к решению обыденных повседневных задач, видеть необычное в самых обычных вещах, расширять кругозор.

**Критическое мышление.** Это навык, позволяющий анализировать информацию, сопоставлять информацию из различных источников, делать выводы и принимать решения на основе проведенного анализа, а также формировать собственное мнение и отстаивать свою позицию. Развить его помогают такие формы работы как «Дискуссии», «Киноклубы» и т.п.

**Коллаборация (сотрудничество).** Это навык совместной деятельности для решения общей задачи. Наличие нескольких участников может привести к разнице во мнениях и недопониманию, и, как следствие, возникновению конфликтной ситуации. И здесь важно развивать навык конструктивного выхода из конфликта. Тогда основной задачей становится понимание того, что для достижения своих целей в условиях взаимовыгодного партнерства необходимо эффективное объединение усилий.

Наряду с формированием жизнестойкости важно уделять внимание общечеловеческим ценностям. Здесь могут прийти на помощь литературные произведения. Можно организовать совместное чтение и обсуждение прочитанного произведения. В список может войти художественная литература для подростков, например, классика: Марк Твен, Жюль Верн, Джек Лондон и др.; современники: Прилепин З., Дашевская Н. и др.; терапевтические сказки, притчи и рассказы, например, Андрианов М. «Философия для детей в сказках и рассказах», Хухлаева О. «Терапевтические сказки» и др. Сказка, притча, рассказ – это универсальный и безопасный инструмент в арсенале психолога, учителя, воспитателя, который способствует личностному развитию детей разных возрастных категорий, включая подростков. Так же можно организовать совместный просмотр с последующим организованным обсуждением художественных и документальных фильмов. Например, «Сволочи», «Девятаев» и др.

Исследования профессиональной и личностной самоидентификации воспитанников СУВУ говорят о том, что у большинства воспитанников не сформировано четкое представление о будущей области профессиональной

деятельности и ее значимости для полноценной жизни как члена общества [29]. Поэтому работа в направлении профессионального самоопределения воспитанников актуальна и может быть расценена как профилактическая. Предлагается рассмотреть возможность проектирования и реализации в процессе социально-психологической реабилитации воспитанников СУВУ комплекса интерактивных воспитательных технологий по формированию готовности к профессиональному самоопределению, в который включены:

- тренинги личностного роста и формирования социально-личностной жизнеспособности;
- профессионально-ориентированные беседы, которые можно планировать с учетом интересов воспитанников и с применением материалов, размещенных на сайтах по профессиональной ориентации несовершеннолетних: <https://шоупрофессий.рф/> , <https://new.atlas100.ru/>.
- виртуальные профориентационные экскурсии на предприятия тех регионов, представителями которых являются воспитанники;
- профессиональные пробы;
- реабилитационно-восстановительные практико-ориентированные ситуации, при разрешении которых подростки с девиантным поведением вовлекаются в осознанную целенаправленную социализацию в сфере будущей профессии, востребованной на рынке труда.

Используя рекомендации этого раздела можно составить программу, адаптированную для конкретной группы воспитанников, с учетом их особенностей и интересов для достижения максимально возможного положительного эффекта. С целью организации конструктивной комплексной работы с воспитанниками целесообразно разрабатывать индивидуальные и групповые планы занятий.

### **2.3. Содействие адаптации вновь прибывших воспитанников как условие профилактики возникновения ситуаций массового нарушения дисциплины.**

Вновь прибывшие воспитанники поступают из семей с разным социальным статусом, с отличающимися стилем воспитания, уровнем социализации, индивидуально-психологическими особенностями. В связи с этим проблема адаптации детей имеет особое значение, а входная диагностика позволит педагогам выстроить систему взаимодействия с каждым воспитанником для наиболее мягкого протекания адаптационного процесса. Для целостного видения важно провести диагностику личности подростка, его когнитивной сферы, уровня развития социальной компетентности.

**Исследование когнитивной сферы** воспитанника имеет важнейшее значение для прогноза его адаптации в жизненной ситуации, успешности обучения и выбора образовательного маршрута. Уровень интеллектуального развития ребенка является той основой, исходя из которой планируются способы взаимодействия с ребенком, и определяются его возможности совладания с жизненными проблемами. Предлагаемые методики: 1) Краткий

ориентировочный тест (КОТ) В.Н. Бузина, Э.Ф. Вандерлика); 2) Стандартные прогрессивные матрицы Дж. Равена.

**Исследование личности воспитанника.** Для определения путей педагогического и психокоррекционного воздействия на подростка важно иметь представление об особенностях его характера, особенно если черты значительно заострены (акцентуации) и осложняют адекватное поведение в различных ситуациях. Предлагаемые методики: 1) Характерологический опросник (опросник К. Леонгарда); 2) Методика диагностики стрессово-совладающего поведения (копинг-поведение в стрессовых ситуациях); 3) Методика «Пятифакторный личностный опросник» («Большая пятерка») Р. МакКрае и П. Коста (А.Б. Хромов).

**Исследование социальной компетентности.** Сфера социальных контактов и способы ориентации и поведения ребенка в социальной среде - это своего рода интегральный показатель успешности всей деятельности педагогических коллективов специализированных учреждений. То, насколько ребенок успешен в этой сфере, обусловлено и уровнем его интеллектуального развития, и устойчивостью его эмоционально-волевой сферы, и сформированностью его личностных структур. Отслеживание продвижения ребенка в формировании социальной компетентности – важнейшее направление в деятельности специалистов психолого-педагогического сопровождения. Предлагаемые методики: 1) Определение интегральных форм коммуникативной агрессивности (В.В. Бойко); 2) Тест коммуникативных умений Михельсона (адаптация Ю.З. Гильбуха); 3) Диагностика межличностных отношений (Т. Лири).

**Подготовка коллектива к принятию новых воспитанников.** Новый воспитанник, прибывающий в СУВУ – это еще один подросток, которому нужна помощь и поддержка. И, попадая в новый коллектив, он может испытывать неоднозначные чувства и проявлять в адаптационный период неоднозначные реакции. Важно, чтобы основная группа воспитанников была подготовлена к появлению новеньких, чтобы ребята смогли проявить некоторое дружелюбие, интерес и оказать посильную поддержку. Можно решить этот вопрос через развитие толерантности к различиям между людьми и формирования навыков социальной поддержки.

Функции сотрудников в вопросах принятия новых воспитанников, с одной стороны, сводятся воедино - помочь ребенку адаптироваться в новом коллективе и коллективу принять нового участника. С другой стороны, у каждого специалиста свои задачи: психолог – знакомство с личностными характеристиками и психологическая адаптация; педагог – проведение групповых занятий с классом и образовательная адаптация; воспитатель – помощь в организации быта, социальная адаптация.

**Работа по адаптации новых воспитанников в коллективе.** Адаптационный период - совокупность адаптационных реакций организма человека, носящих общий защитный характер, в процессе которых ребенок

привыкает к новым социальным условиям. Длительность периода зависит от многих факторов и в среднем длится от 3 до 6 месяцев.

Переход в новое образовательное учреждение характеризуется рядом психологических особенностей. Прежде всего, обучающиеся попадают в новый коллектив сверстников и педагогов. Если подростку не удастся преодолеть трудности адаптации, то у него могут складываться качества конформности, безынициативности, могут появиться робость, неуверенность в себе, что может привести к серьезной личностной деформации [20].

Характер адаптации ребенка к изменившимся условиям среды отражается на трех основных уровнях:

- эмоциональный уровень. Включает себя эмоциональное самочувствие, переживание состояния равновесия или тревоги. Излишнее эмоциональное возбуждение лежит в основе развития адаптационных нарушений. Эмоциональное благополучие воспитанника в первые месяцы учебы, характер его адаптации к среде;

- когнитивный уровень. Включает уровень развития самосознания. В процессе адаптации происходит сознательное принятие новых норм и правил, что находит свое отражение в становлении образа «Я», осмыслении своей социальной принадлежности, исполняемых ролей, занимаемого статуса и т.д.;

- поведенческий уровень отражает характер поведения ребенка в условиях образовательной среды, его взаимоотношения с другими людьми.

Исследователи выделяют критерии успешной социальной адаптации:

- осознанное принятие и выполнение норм коллективной жизни;
- адекватное отношение к педагогическим воздействиям;
- гармонизация взаимоотношений: «педагог – учащийся», «учащийся - учащийся»
- активное участие в жизни коллектива;
- удовлетворенность своим социальным статусом и отношениями [20].

Диагностику и отслеживание адаптационного процесса ведет психологическая служба организации, но, так или иначе, принимают участие в адаптационном процессе все новое окружение воспитанника.

Изначально важно показать место, где воспитаннику придется жить и обучаться в ближайшее время, дать ему возможность осмотреться. Выделить время и провести экскурсию по зданию, это может сделать психолог, педагог, воспитатель либо обучающийся. Главное условие – дружелюбный настрой и готовность все показать, ответить на вопросы, помочь и поддержать. Далее идет знакомство с коллективом. Здесь важно не просто представить воспитанника, а выделить некоторое время для знакомства с группой. Педагог/воспитатель сначала может представить всех воспитанников, называя имя каждого и добавляя какое-то положительное качество или умение этого человека (буквально 1-2 предложения), а в конце представить нового воспитанника тем же способом, либо назвать его имя и предложить ему самостоятельно рассказать о своих качествах и умениях. Итак, первое

знакомство состоялось. Далее можно определить человека, к которому вновь прибывший воспитанник сможет обращаться в первое время с организационно-бытовыми вопросами и дать время (несколько дней) чтобы осмотреться, немного привыкнуть к новому месту и освоиться.

Следующим этапом может быть работа по ознакомлению вновь прибывшего воспитанника с местными традициями и правилами.

В любой образовательной организации может быть свой герб, флаг, гимн и даже законы. Благодаря символике ребенок приходит к осознанию того, что этот мир, в который он пришел, существует по общим законам, выполняя которые, он тоже вливается в этот большой коллектив. Ребенок понимает, что несоблюдение традиций влечет за собой отторжение от коллектива, порицание, так же как в государстве несоблюдение законов влечет изоляцию от общества. Таким образом, традиции способствуют адаптации ребенка в коллективе, помогают почувствовать его принадлежность к группе, формируют сплоченность в коллективе сверстников. Примеры традиций: «Праздник осени», «Осенние посиделки», конкурс рисунков; праздник масленицы; неделя здоровья; изготовление открыток именинникам, вечер поэзии и т.д.

После знакомства с людьми и правилами, воспитанник осознает, принимает новое окружение, новые правила и традиции, пытается наладить быт и социальные контакты. В этот период специалисты уделяют особое внимание наблюдению за процессом адаптации, стараясь подключаться по мере необходимости и оказать поддержку. Психологическая служба, спустя 3 месяца оценивает уровень адаптации и, в случае необходимости, проводит дополнительную индивидуальную либо групповую корректирующую работу.

Для оптимизации адаптационного процесса вновь прибывших предлагается разработать памятку с важными моментами, правилами и традициями учреждения. Памятка может быть выполнена с использованием элементов инфографики и включать следующие пункты:

- название учреждения;
- символика учреждения (герб, гимн, флаг, если есть);
- структура учреждения (какие службы/отделы есть, кто за какие вопросы отвечает, к кому обратиться в случае...);
- общие правила и внутренние законы учреждения;
- обычаи и традиции (официальные и негласные);
- режимные моменты (распорядок дня);
- правила взаимодействия (между воспитанниками и воспитанников с сотрудниками);
- интересные истории из жизни воспитанников учреждения, (которые показывают, все, что не делается – к лучшему, как воспитанник может повлиять на улучшение своей собственной жизни).
- фраза, которая поможет в адаптации, поддержит и придаст сил, или заставит искренне по-доброму улыбнуться.

Такую памятку можно разработать совместно с воспитанниками и периодически предлагать детям вносить корректировки и дополнять ее новыми короткими пунктами.

Педагог / воспитатель, поддерживая вновь прибывшего воспитанника в период адаптации, обычно следует одной из четырех тактических моделей поведения:

1. Тактика защиты. Применяется в случае, когда воспитанник обоснованно считает себя «жертвой обстоятельств». Это защита от среды, в которой не соблюдается право ребенка на уважение, защита от ситуаций, когда ребенку предъявляются требования, объективно превышающие уровень его развития; защита ребенка от манипулирования и эмоционального давления людей, разрушительно влияющих на него и тормозящих его развитие. Используя тактику защиты, взрослый создает для ребенка пространство свободы для самовыражения и возможности быть самим собой, некое безопасное пространство.

2. Тактика помощи. Поддержка любой инициативы, авторства, творчества, для того чтобы творческое начало раскрылось в ребенке. Уделяя внимание ребенку, внимательно выслушивая его, выспрашивая его и не торопясь со своими ответами-советами, взрослый дает ему этот шанс. Особенно важно протянуть руку помощи ребенку, активность которого заблокирована страхами и неудачным прошлым опытом самопредъявления. Тактика необходима, когда чувство страха и неуверенности приводит к самоблокировке, сдерживанию ребенком своей активности, ребенок находится в эмоциональном и деятельностном тупике.

3. Тактика содействия. Используется в случае, когда ребенок при движении к своей цели, выбирает неверные средства либо не знает какие средства выбрать. Нужна страховка поддерживающего взрослого, помощь в поиске подходящих способов достижения собственной цели. Когда значимый взрослый одобряет выбранный подростком способ, он вселяет в несовершеннолетнего уверенность, пробуждает чувство собственного достоинства. Совместно рассматривая решаемую ситуацию, анализируя действия и полученный результат и помогая ребенку выявить ограничения, осознать неполноту возможностей, взрослый укрепляет его в самостоятельном поиске и обучении новому, когда он может самостоятельно выбрать то, что считает наиболее целесообразным.

4. Тактика взаимодействия. Предполагает создание условий, при которых ребенок на основе договоренностей учится самостоятельно осваивать новое для себя пространство. Сверхцель поддерживающего воспитателя / педагога – создание сообщества детей и взрослых, которые свободно проявляют свои творческие возможности и выражают свои взгляды на ситуации, которые способны к дружелюбному сотрудничеству с окружающими для достижения собственных целей.

Предложенные в главе 2 формы работы со специалистами и воспитанниками учреждения закрытого типа, а также имеющийся

наработанный опыт и использованием других диагностических и профилактических мер при системном подходе позволит сократить возможность формирования негативных проявлений и, как следствие, возникновения нестандартных ситуаций, в том числе связанных с массовым неподчинением.

Важно учитывать, что остается вероятность возникновения факторов, которые способны внести дисбаланс в настроенную систему и способствовать развитию внештатных ситуаций. Принимая во внимание тяжесть последствий возникающих нестандартных ситуаций, в том числе связанных с массовым неподчинением, затрачивающих психологические аспекты как в коллективе работников учреждения, так и воспитанников, специалистам важно быть готовым к различному развитию событий. В следующей главе предложены возможные формы и методы работы специалистов в тесном контакте с воспитанниками при возникновении нестандартных ситуаций, связанных с массовым неподчинением на трех стадиях: зарождения, активного развития и завершения.

### **3. Действия в ситуации массового нарушения дисциплины и посткризисного восстановления.**

#### **3.1. Переговоры: функция, стратегии, тактика.**

Переговоры — это механизм разрешения (урегулирования) конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблем. Необходимость в переговорах возникает тогда, когда имеются противоречия, различные точки зрения или необходимо договориться о совместной деятельности. Переговоры могут стать эффективным инструментом урегулирования внештатной ситуации, связанной с массовым нарушением дисциплины в условиях СУВУ.

##### ***Функции переговорного процесса:***

1. *Информационно-коммуникативная функция.* В данном случае стороны заинтересованы в обмене взглядами, точками зрения, налаживанием новых связей и отношений.

2. *Функция регуляции и координации действий.* Эта функция реализуется, как правило, при наличии хорошо налаженных отношений партнеров, обычно в тех случаях, когда уже имеются договоренности.

3. *Функция контроля.* Переговоры ведутся по поводу выполнения достигнутых ранее совместных решений. Эти функции имеют место там, где есть стремление сторон договориться.

4. *Функция отвлечения внимания* — часто используется с целью выждать время для наступления более благоприятной ситуации одной из сторон.

5. *Функция проволочек.* В данном случае речь идет о поведении одной из сторон, направленной на то, чтобы успокоить оппонента, создать у него иллюзию стремления к конструктивному решению проблемы.

В экстремальных ситуациях, когда правонарушители не идут на конструктивный диалог, такого рода переговоры становятся как бы «псевдопереговорами» с основной функцией — выиграть время для подготовки соответствующими службами специальной операции.

Помимо общих функций переговорный процесс в экстремальных ситуациях выполняет ряд специфических:

1. *Функция разведки, «прощупывания», получения информации* - реализуется через вступление в переговорное взаимодействие с представителями противостоящей стороны. Умело организованные переговоры, психологической настройкой на совместную с оппонентом работу, всегда эффективнее, чем другие формы общения (предъявление требований, опрос, допрос и т.д.).

2. *Установление личностных контактов* - играет важнейшую психологическую роль в плане восприятия оппонентами друг друга.

3. *Функция разъяснения, убеждения в необходимости принятия или принятого «правильного» решения.* Далекое не все требования стороны принимаются противостоящей стороной нейтрально либо с готовностью их



выполнять или мириться с ними. Но переговорный процесс снимет лишнюю нервозность и эмоциональный градус даже при негативном отношении к высказанным требованиям.

4. *Функция манипулирования, лавирования, обмана, затягивания времени.*

5. *Психологическое давление на оппонента* - предполагает, как непосредственно психологические, вербальные и невербальные приемы давления, так и опосредованные, как, например, демонстрация силы, апелляция к негативным для противостоящей стороны последствиям возможного применения силы и т.д.

6. *Уход от «неудобных» решений.*

#### ***Содержание переговорного процесса.***

Переговоры в экстремальных условиях включают в себя четыре относительно самостоятельных, но взаимосвязанных периода.

1. *Подготовка к переговорам, обсуждение проблемы.* На этом этапе обобщается первоначальная информация о ситуации, требующей ведения переговоров, принимаются решения об их ведении, выделяются переговорщики, собираются дополнительные данные о возникшем конфликте, определяется тактика ведения диалога, устанавливаются контакты с правонарушителями, достигается стабилизация обстановки.

2. *«Захват позиций».* Здесь организуется взаимодействие сил и средств, обеспечивающих общественную безопасность, возможность разрешения конфликта силой; путем психологического воздействия обеспечивается склонение правонарушителей к отказу от преступного поведения.

3. *Выдвижение и обсуждение предложений и условий, поиск компромиссов, нахождение вариантов взаимоприемлемых решений, торг, психологическая борьба.*

4. *Достижение договоренности и обеспечение ее выполнения, определение путей реализации, анализ проведенной работы.* Специфика ведения переговоров с правонарушителями состоит в том, что они носят вынужденный характер. Правонарушители, как правило, сами выбирают тех, с кем хотят вести переговоры. Подготовка этих переговоров проходит в крайне ограниченное время.

Переговоры — это социально-психологическое явление, включающее в себя анализ психологических механизмов и технологии переговорного процесса. Под *психологическими механизмами* в данном случае понимается целостная совокупность психических процессов, обеспечивающих движение к желаемому результату.

#### ***Выделяют следующие механизмы переговоров:***

1. *Согласование целей и интересов оппонентов.* Благодаря действию именно этого механизма переговоры и становятся переговорами. Переговоры могут достичь успеха только через согласование целей и интересов их участников. Если сторонами констатируется полный или частичный учет интересов, то переговоры можно считать успешными или относительно

успешными. Согласование целей и интересов, по мнению Фишера и Юри, будет осуществляться более эффективно, если придерживаться следующих **правил**:

- сделать разграничения между участниками и предметом переговоров — нужно обсуждать проблему, а не друг друга;
- сосредоточиться на интересах, а не на позициях;
- прежде чем решать, что делать, необходимо выделить круг возможностей, не стремясь отыскать единственно правильное решение, продумать широкий круг возможных решений, которые учитывали бы общие интересы и примиряли интересы несовпадающие;
- результаты переговоров оценивать не по тому, насколько довольны или недовольны остались оппоненты, а по каким-либо более объективным критериям — например, мнениям авторитетных независимых экспертов, прецедентам разрешения подобных противоречий и т.д.

Позитивное влияние на согласование целей и интересов оказывает хорошие или нейтральные межличностные взаимоотношения сторон, уважительное отношение к оппоненту, способность к корректировке своих целей.

Попытки согласования в два раза чаще приводят к нормализации отношений, чем их отсутствие [11].

2. *Стремление к взаимному доверию сторон.* Очевидно, что в процессе протекания конфликта трудно говорить о каком-либо доверии сторон. Осознание сторонами необходимости решения проблемы путем переговоров или, образно говоря, «мирным путем», по - сути запускает механизм установления доверия. Согласие сторон на переговоры означает перемирие, пусть, возможно, и временное. Чем устойчивее доверие между сторонами, тем больше шансов на конструктивное проведение переговоров.

3. *Обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон.* В ходе переговоров стороны стремятся сохранить изначальный или складывающийся баланс сил и контроль за действиями другой стороны.

**Технология ведения переговоров** включает в себя

1. *Способы подачи позиции.*

- открытие позиции — когда в выступлении характеризуется собственная позиция без сравнения ее с позицией партнера;
- закрытие позиции, характеризующееся тем, что участник переговоров критикует позицию оппонента без сравнения со своей позицией;
- подчеркивание общностей в позициях;
- подчеркивание различий в позициях.

При этом подчеркивание общности и открытие позиции являются аналогами «мягкого», кооперативного поведения, а подчеркивание различий и закрытие позиций — аналогами жесткого, конкурентного типа ведения переговоров.

2. *Принципы взаимодействия с оппонентом:*

- не применять первым приемы, вызывающие конфронтацию;

- внимательно выслушивать оппонента, не перебивать;
- не быть пассивным на переговорах, поскольку это может быть воспринято как нежелание вести переговоры или как недостаточная подготовка к ним;
- не убеждать партнера в ошибочности его позиции;
- при согласии оппонента пойти на уступку не следует рассматривать это как проявление его слабости.

3. *Тактические приемы взаимодействия с противостоящей стороной.* Применяемые на различных этапах переговоров они разнообразны. Часто успех переговоров зависит не только от навыков эффективного общения или способности субъектов конфликтного взаимодействия овладеть технологиями в переговорном процессе, но и от применения им *манипулятивных воздействий*.

Манипулятивное воздействие – это давление в скрытой форме. Наиболее часто встречающиеся манипулятивные приемы: ссылка на авторитет; выдергивание отдельных фраз из контекста, искажающее смысл; уход от темы разговора, острых проблем; намеки; лесть; шутки-высмеивания; предсказание ужасных последствий (Приложении 3).

Ультиматум — это требования, предъявляемые одним из участников конфликта другому в категоричной форме с указанием конкретных сроков выполнения этих требований и угрозой применения мер воздействия в случае отказа. Основным прием ультиматума — угроза. Кроме того, в процессе предъявления ультиматума могут быть использованы шантаж, демонстрация силы, блеф и другие средства манипуляции. Часто в ультимативной тактике используются специальные приемы: «прием альтернатив» и «прием затвора».

Суть *приема альтернатив* состоит в том, что противнику предлагается выбор из двух или более непривлекательных для него вариантов решения проблемы, которые удовлетворяют вашим собственным интересам. Такой прием психологически рассчитан на представляющиеся сопернику возможности «спасти лицо», хотя эти возможности и мнимы. Ведь предлагаемые альтернативы, по сути, для соперника тождественны по значимости, и выбора как такового у него нет.

*Прием затвора* отличается тем, что ультимативное воздействие на противника оказывается путем собственного ослабления контроля над ситуацией. В этом случае инициатор ультиматума имитирует создание безвыходной для себя ситуации, завязывая ее на тяжелые последствия при невыполнении требований другой стороной. Такой прием широко используется террористами. При анализе ультимативной тактики важно учитывать условия ее применения. Профессиональное выдвижение ультиматума предполагает крайне невыгодное положение соперника в конфликте. Поэтому для достижения такой ситуации используются *приемы выжидания*: задержка начала переговоров, сознательное опоздание или неприбытие на договоренную встречу, уход от контакта с соперником и т.п.

В качестве практических рекомендаций предлагаем памятку для сотрудников по ведению переговоров (Приложение 4).

Искусство ведения переговоров тесно связано с искусством компромисса, взаимных уступок. Однако в практике переговоров еще в начале XX в. был выработан принцип баланса уступок и соблюдения интересов сторон, гласящий, что уступки не могут выходить за рамки минимальных значений интересов оппонентов. Этот закон получил название «принцип Парето» Для достижения этого баланса необходимо соблюдать некоторые этические нормы взаимодействия в процессе переговоров, негласно подразумевающиеся договаривающимися сторонами: цель не оправдывает негодные средства ведения переговоров; отношения выше сиюминутных выгод, полученных в ущерб им; репутация зарабатывается трудно, а теряется легко и др. Все они являются конкретным проявлением общего этического принципа деловых отношений, гласящего «Поступай по отношению к человеку так, как хочешь, чтобы он поступал по отношению к тебе».

Если говорить о нравственных аспектах ведения переговоров с правонарушителями, то следует отметить, что с точки зрения морального выбора нравственная позиция в переговорах с правонарушителями может быть оценена однозначно: защита человеческой личности, ее жизни, здоровья, неприкосновенности. Во время переговоров надо помнить и применять ряд достаточно простых правил: уважать права друг друга; выслушать партнера, не перебивая; демонстрировать понимание точки зрения партнера; выяснить, как партнер воспринимает конфликт; четко формулировать предмет обсуждения; констатировать общие точки зрения; спокойно выяснить, что вас разъединяет; после этого снова обрисовать содержание конфликта; искать общее решение; принять общее «коммюнике», отметив согласие и оставшиеся расхождения, и т.д.

*Формирование группы переговорщиков.* Результат разрешения конфликта зависит во многом от того, кто и как будет проводить переговоры. Среди сотрудников учреждения важно заранее знать, кто из них может выступить в роли переговорщиков. Для диагностики сотрудников структуры внутренних дел часто используются 2 инструмента исследования личности: 1) ММРІ тест - СМІЛ 566, Собчик Л. Н. Стандартизированный многофакторный метод исследования личности; 2) СРІ - Калифорнийский психологический опросник. По результатам диагностики определяются сотрудники, которые по своим личностным характеристикам подходят на роль переговорщика.

Профессионально-важные качества (ПВК) для переговорщика:

- интеллектуальная эффективность (оперативное мышление, социальный интеллект);
- эмоциональная стабильность и устойчивость (жизнестойкость);
- демонстрация стратегий помощи (эмоциональная подстройка);
- мотивация достижения успеха;
- навык действовать «по ситуации»
- владение навыками переговоров;

- владение навыками разного ролевого поведения.

Переговоры проходят эффективнее в случае, когда работает не один человек, а группа переговорщиков. Группа состоит минимум из трех специалистов. Руководитель группы – оценивает ситуацию в целом, принимает решение по стратегии и тактике ведения переговорного процесса, меняет курс, в случае необходимости. Первый переговорщик непосредственно ведет переговорный процесс. Второй переговорщик – условный наблюдатель и советник, который слышит разговор, дает сигналы, оказывает поддержку первому переговорщику. Такой подход к переговорному процессу дает возможность снизить уровень потери информации, а слаженная работа группы помогает достичь нужного для сотрудников результата.

Переговорный процесс – это всегда экспромт. Специалисты утверждают, что единого алгоритма ведения переговоров не существует. Но есть некоторые правила, которые можно использовать в ситуации:

- определить цель переговоров и свою роль заранее (входя в переговоры, четко понимать, кто мы и зачем мы это делаем);
- общаться без пауз (если возникает пауза – инициатива переходит в руки оппонента);
- использовать разную палитру репертуаров и быстро и без заминок перейти от одной роли к другой в случае необходимости (переговорщику важно владеть богатой палитрой репертуаров и умением применять этот навык);
- говорить на понятном для оппонента языке, подстроиться (когда непонятно, у человека возникает раздражение);
- использовать системно-ситуативный комплекс деятельности (действовать по ситуации);
- реагировать на провокации спокойно, продолжать придерживаться собственной линии поведения;
- изменить тактику и стратегию в случае, если переговоры затягиваются.

### **3.2. Круги сообщества и медиация.**

Ситуации массового нарушения дисциплины в большинстве случаев возникают вследствие неразрешенного конфликта между участниками, например, борьба за какие-то блага или сопротивление каким-то условиям. В работе с ситуациями нарушения дисциплины в условиях СУВУ важно отметить причины их возникновения и устранить их. Административных методов недостаточно, так как причины остаются, что может привести к развитию новой ситуации уже в большем масштабе. Для разрешения конфликта необходимо применение альтернативных методов примирения. В образовательных организациях такими методами выступают восстановительная медиация и «Круги сообщества».

Медиация – это способ разрешения конфликтных ситуаций с помощью третьей нейтральной стороны, медиатора. Медиатор создает условия для

восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем. Соответственно, роль медиатора в данном случае должен выполнять сотрудник, который не был задействован в нестандартной ситуации, связанной с массовым неповиновением, либо же, что наиболее благоприятно – данную функцию выполняет приглашенный специалист.

Процедура медиации является продуктивной, так как в ходе обсуждения выявляются причины, послужившие развитию конфликта, после чего ведется непосредственная работа по их устранению. Медиация нацелена на принятие воспитанниками ответственности за совершенные действия и разработку дальнейших шагов, направленных на выход из ситуации. Решение, принятое участниками самостоятельно, гарантирует его исполнение. Помимо этого, медиация строится на принципах конфиденциальности полученной информации, нейтральности ведущего встречи, добровольного участия в процессе и равноправия сторон. [1]

Процедура представляет собой 3 этапа реализации: предварительные встречи с каждой из сторон, для определения готовности к разговору; проведение общей встречи между участниками; завершающий этап, направленный на контроль за исполнением согласованного решения.

Главная задача медиатора – это создать безопасные условия для диалога. На общей встрече у сторон есть возможность поделиться своим видением ситуации, передать свои чувства и эмоции. Важно отслеживать, чтобы все мысли и идеи были высказаны участниками в корректной форме, иначе разговор будет носить деструктивный характер. Затем сторонами обозначаются темы или вопросы, связанные с данным конфликтом, которые необходимо обсудить. На этой фазе участники начинают видеть ситуацию в целом, понимают причины поступков другого, формируя собственную готовность к разрешению конфликта. Итогом встречи является определение шагов по выходу из ситуации: участниками озвучиваются разные варианты и в ходе обсуждения принимаются те, которые являются максимально выгодными для каждого [11].

«Круг сообщества» проводят по проблемной ситуации, которую признают важной для себя все его участники. В данном случае нестандартная ситуация, связанная с массовым неповиновением, может заявляться как проблемная, но для каждого участника конфликта будут свои уникальные переживания и причины, по которым они возникли. Более подробно о причинах поведения и возникновения негативных эмоций в пункте 3.3. Заявить проблему может определенный человек или группа, и на ее обсуждение приглашаются те, кого затронула эта проблема, и те, кто заинтересован в ее решении.

Ведущего «Круга сообщества» называют Хранителем круга. В начале со всеми участниками он проводит предварительные встречи, где рассказывает смысл и цели Круга, его правила, тему обсуждения. Как и в медиации участие в программе является добровольным, неготовность к решению ситуации

может повлиять на формирование нового витка конфликта, уже с большим масштабом.

Прежде чем проводить Круг необходимо провести подготовку:

- в чем состоит важная для всех участников ситуация и насколько она подходит для проведения Круга;
- какие вопросы и темы будут поставлены на обсуждение;
- как создать условия для актуализации и осмысления ценностей участников;
- как организовать конструктивное обсуждение на Круге, чтобы участники сами нашли выход из сложившейся ситуации.

На *первой фазе Круга* создается основа для диалога. Участники знакомятся. Проводится церемония открытия, на которую можно пригласить авторитетного для сторон человека. Церемония открытия помогает придать важность процессу по разрешению проблемы.

Далее Хранитель объясняет цели, смысл и правила Круга, а также рассказывает о символ слове. Символ слова – предмет, который обозначает говорящего, он всегда передается по часовой стрелке, чтобы исключить споры и перепалки между участниками и дать каждому возможность и время обдумать произошедшее и высказать свое мнение.

Затем начинается первый круг обсуждений: предлагается рассказать историю, собственный жизненный опыт на заданную тему. Хранитель начинает первым, показывая на своем примере, что от участников ожидается реальная история. Истории никак не оцениваются, после рассказа символ слова передается дальше. Как правило, результатом этого раунда становится изменение представлений о членах группы и ситуации в целом.

На *второй фазе Круга* проходит обсуждение проблемной ситуации и ее последствий. На этой фазе могут проявляться эмоции, претензии, высказываются предубеждения и оскорбления. Хранитель не должен сглаживать остроту самой проблемы и снижать ее значимость для говорящего. Символ слова передаётся от участника к участнику до тех пор, пока есть желающие высказаться. Когда тема себя исчерпала, можно переходить к следующей. Хранитель Круга формулирует следующую тему, отзываясь на наиболее волнующий всех вопрос. Может показаться, что необходимость ждать своей очереди для высказывания усложняет коммуникацию, на самом деле – это дисциплинирует. Пока символ слова идет по кругу, желание ответить резкостью пропадает, человек успокаивается. Спокойный и предсказуемый темп Круга позволяет участникам подготовиться к своему высказыванию.

На третьей фазе Круга рассматриваются возможные варианты решения проблемы. Хранитель запускает обсуждение, направляя участников на принятие ответственности за поиск выхода из ситуации. Если какое-то решение находится вне зоны компетенции участников обсуждения (например, зависят от администрации), то тогда важно обсудить, как участники Круга будут способствовать его реализации. Когда символ слова обошел Круг и

вернулся к Хранителю, он может запустить еще один раунд обсуждения или подвести итог сказанного, поднять другие вопросы, о которых говорили участники, передать символ слова другому участнику для начала нового раунда Круга, либо поместить символ слова в центр Круга, чтобы его мог взять любой участник, который захочет высказаться.

*Четвертая фаза Круга* плавно переходит из третьей – это достижение согласия по разрешению. Определяются пункты по нормализации ситуации.

Не всегда в Круге важно принимать решение, иногда достаточно прояснить ситуацию или оказать человеку поддержку, проявить взаимопонимание.

Главное на Кругах – та атмосфера, которая и позволяет перейти от взаимных претензий и обид к объединению, взаимопониманию и совместной работе над улучшением своей жизни.

Завершает встречу *пятая фаза Круга*: закрытие. Также проводится церемония закрытия Круга, участники обмениваются мыслями о прошедшей встрече. Поскольку часто Круг продолжается 2-3 часа, то хорошо, если будет предоставлена возможность для паузы [14].

### **3.3. Способы экстренной помощи и самопомощи в ситуации массового нарушения дисциплины.**

Для всех участников и свидетелей (воспитанников и педагогов) внештатная ситуация, связанная с массовым нарушением дисциплины, является стрессовой, дезорганизующей и во многих случаях психотравмирующей. Кто-то будет способен принять ситуацию как внештатную, но решаемую, а кто-то расценит ее как экстремальную, и в этом случае потребуется оказание экстренной помощи и поддержки.

Экстренная помощь – это система приемов, которая позволяет людям, не обладающим психологическим образованием, помочь себе и окружающим, оказавшись в экстремальной ситуации, справиться с психологическими реакциями, возникшими в связи с кризисом, катастрофой и другими внештатными ситуациями.

Поддержка бывает самой разнообразной - коммуникативной и телесной, психологической и деловой. Оказывая поддержку, важно следить за наличием контакта и реально получаемыми результатами. Поддержка должна помогать человеку самому справиться с ситуацией.

В экстренной ситуации, у человека могут проявляться реакции:

**Истероидная реакция** – это один из тех способов, с помощью которых психика реагирует на случившиеся экстремальные события. Эта реакция очень энергозатратна, а также обладает свойством заражать окружающих. Помощью при такой реакции может выражаться в устранении зрителей и концентрации внимания только на человеке, оказывающем помощь. Как правило, если дать человеку выговориться при минимальном вмешательстве (только слушать, кивать, поддакивать) через 10-15 минут реакция пойдет на спад.



В таком состоянии очень трудно чем-то помочь самому себе, потому что в этот момент человек находится в крайне взвинченном эмоциональном состоянии и плохо понимает, что происходит с ним и вокруг него. В этом случае можно предпринять следующие действия: уйти от «зрителей», свидетелей происходящего, остаться одному. Умыться ледяной водой – это поможет прийти в себя. Сделать дыхательные упражнения: вдох, задержка дыхания 1–2 секунды, медленный выдох через нос, задержка дыхания на 1–2 секунды, медленный вдох, и т. д. до того момента, пока не получится успокоиться.

**Агрессивная реакция или гнев, злость** – это активная энергозатратная реакция, которая бывает нескольких видов: вербальная (человек высказывает слова угрозы) и невербальная (человек совершает какие-то агрессивные действия).

Разговаривать с человеком, проявляющим агрессивную реакцию нужно спокойно, постепенно снижая темп и громкость речи. Обращаться по имени, задавать вопросы, которые помогли бы ему сформулировать и понять его требования к этой ситуации: «Как вы считаете, что будет лучше сделать: это или вот это?». Помощью себе в такой ситуации может стать возможность высказать свои чувства другому человеку, дать себе физическую нагрузку.

**Апатия** – это реакция снижения общей эмоциональной, поведенческой и интеллектуальной активности человека. Если это возможно, необходимо обеспечить такой реакции состояться, обеспечить человеку те условия, в которых он мог бы отдохнуть. Если это по каким-то причинам невозможно, то необходимо помочь человеку мягко выйти из этого состояния. Для этого можно предложить ему самомассаж (или помочь ему в этом) активных биологических зон – мочек ушей и пальцев рук предложить какую-то умеренную физическую нагрузку (пройтись пешком, сделать несколько простых физических упражнений), поговорить с человеком, задать ему несколько простых вопросов.

Самопомощь при реакции апатии может заключаться в возможности отдохнуть. Если ситуация требует действий, необходимо обеспечить себе короткий отдых хотя бы на 15–20 минут. Массаж мочек ушей и пальцев рук – поможет немного взбодриться.

**Страх** – Если страх настолько силен, что буквально парализует человека, то можно предложить ему сделать несколько простых приемов. Например, задержать дыхание, насколько это возможно, а после сосредоточиться на спокойном медленном дыхании. Когда человек проговаривает свой страх, он становится не таким сильным. Поэтому, если человек говорит о том, чего он боится, важно поддержать его, поговорить с ним на эту тему. Приемами самопомощи могут стать дыхательные или физические упражнения, можно попытаться сформулировать про себя, а потом проговорить вслух, что вызывает страх, если есть возможность, необходимо поделиться своими переживаниями с окружающими.

Подробнее о способах помощи и самопомощи в конкретных случаях можно ознакомиться в методических рекомендациях, разработанных Центром экстренной психологической помощи МЧС России [20], (Приложения 6,7).

После того, как внештатную ситуацию, связанную с массовым нарушением дисциплины, удалось урегулировать, оказать экстренную помощь нуждающимся, важно провести диагностику и **комплекс психологической реабилитации сотрудников** для нормализации психического состояния, восстановления нарушенных психических функций, помощи в восстановлении социальных контактов.

Результатом реабилитационной работы будет восстановление психического здоровья и эффективного социального поведения, возможность посткризисного восстановления условий психологической безопасности в СУВУ. Организация психологической реабилитации проводится в три этапа [19].

Первый этап - снятие психического напряжения и создание благоприятной атмосферы для психологической работы. Для решения задачи используется обучение навыкам саморегуляции, психофизическим упражнениям для снятия напряжения и мышечных зажимов, самомассажу. Созданию комфортной безопасной атмосферы для следующего этапа будут способствовать игротехнические средства, эстетотерапия и др.

Второй этап - коррекционно-развивающий. Задачами данного этапа является разрешение психологических проблем, вызванных психотравмирующей ситуацией, а также гармонизация системы отношений, коррекция поведения.

Значительное внимание стоит уделить чувствам и эмоциям сотрудников, возникшим в связи с нестандартными ситуациями, связанными с массовым нарушением дисциплины. К ним можно отнести следующие:

- **Беспомощность** – состояние при котором возникает ощущение невозможности повлиять на окружающие обстоятельства, основная мысль «Я ничего не могу сделать». *Причины:* нестандартная ситуация, вызывающая шок и непонимание дальнейших действий; ранний негативный опыт, связанный с агрессией со стороны других людей; эмоциональное поведение коллег; мотивы выбора данной профессиональной деятельности («я здесь изначально не хотела быть, но от меня ничего не зависело»).

- **Обида** – отрицательно окрашенное чувство, заключающееся в реакции человека на несправедливо причинённое огорчение, оскорбление; включает в себя переживание гнева к обидчику и жалости к себе в ситуации, когда ничего уже невозможно поправить. *Причины:* неприятный поступок другого человека (группы людей) не вписывается в привычную повседневную систему отношений с этим человеком (группой), противоречит установкам обиженного и/или общепринятым социальным нормам. Обиженный считает, что такой поступок по отношению к нему является свидетельством обесценивания его и его вклада другим человеком, он убежден, что не заслуживает такого отношения к себе. Взаимоотношения с воспитанниками,

нарушителями дисциплины, к которым сотрудник ранее испытывал теплые чувства, был расположен; позитивная оценка собственного поведения как «приемлемого» и нежелание понимать причины поведения воспитанников способствуют возникновению обиды в ситуации организации ими массового нарушения дисциплины.

- *Гнев* - эмоция характеризующуюся чувством враждебности и раздражения по отношению к другим людям или к себе самому. Злость придаёт человеку энергию, подготавливает его тело к борьбе, уменьшает чувство страха и эмпатию. Гнев может быть полезен, если направлен на изменения ситуации, до тех пор, пока не переходит в агрессию. *Причины:* угроза нападения, причинения физической боли; при получении физического вреда, словесного оскорбления или ущерба имуществу – ответная злость; разочарование в себе из-за испуга; разочарование в других - оскорбления со стороны воспитанников; ощущение несправедливости – ответная «неоправданная» злость со стороны воспитанников подкрепляет гнев; попытки других сотрудников оправдать действия воспитанников.

- *Страх* - сильная эмоция, возникающая в ситуациях опасности. Есть две модели поведения в опасной ситуации: человек либо бежит от угрозы, либо вступает в бой; при страхе сложно адекватно оценивать ситуацию. *Причины:* угроза причинения физической боли (страх и гнев могут тесно переплетаться и сменять друг друга); испуг от собственных мыслей, поведения в кризисной ситуации (желания причинить вред); ощущение невозможности повлиять на ситуацию.

После выявления чувств и актуализации причин их возникновения следует перейти к работе с возникшими чувствами.

*Чувство беспомощности.* Один из вариантов работы с данным чувством – выработка «Приобретенного оптимизма» по Мартину Селигману [27], в несколько этапов.

1. Осознать беспомощность. Можно выделить следующие вопросы, которые могут помочь в признании наличия проблемы: «В каких ситуациях я теряю контроль над ситуацией/над своей жизнью в целом?»; «Почему в данной ситуации мне выгодней потерять контроль?»; «Какие мои личностные особенности располагают к возникновению чувства беспомощности?».

2. Сфокусироваться на том, что возможно контролировать. Кризисная ситуация кажется неразрешимой, если смотреть на нее в целом. Однако, если разбить проблему на задачи, то появляется осознание контроля над частью аспектов, а оставшиеся разрешимы при условии дополнительной помощи, и являются не глобальным кризисом, а перспективными целями.

3. Рассмотреть другую точку зрения. Чувство беспомощности – следствие пессимистичной точки зрения, при которой проявляется склонность считать, что проблемы делятся вечно и не поддаются контролю. Альтернативная точка зрения – оптимистичная, с жизненной позицией: «Я могу влиять на свою жизнь» - наиболее выгодна, так как мобилизует силы.

Действия в соответствии с новой точки зрения может привести к неожиданным последствиям.

4. Выявить и разобрать свои негативные убеждения. Лучший способ выявить негативные убеждения – вести дневник, в котором фиксировать всплывающие мысли по типу: «Я неудачник/неудачница», «Я всегда подвержен несчастьям...». Далее провести анализ, в котором рассмотреть следующие аспекты: количество подобных мыслей в день и их объективность. В результате получится, что всего лишь установка, усвоенная за счет слов окружения и не позволяющая нам действовать себе на пользу.

5. Использовать метафоры. Придумывание метафор позволяет снизить действие психологических защит человека, иначе происходит сопротивление любым, даже полезным изменениям. С помощью метафор легче принять идею, так как происходит более плавный переход: с «минуса» на нечто отстраненное, а потом уже на «плюс», когда человек более подготовлен.

6. Найти причины. В большинстве случаев мешающие мысли – «не наши», а усвоенные за счет установок нашего окружения. Выявление причины формирования у человека проблемной мысли способствует началу коррекции, созданию более полезных убеждений.

7. Осознать, что негативное прошлое не должно влиять на будущее. Прошлое необходимо для получения опыта. Полезно переосмысливать событие и делать выводы на будущее, вредно – «застревать» на произошедшем. Для того, чтобы не фиксироваться на прошлом, может помочь список различий между прошлым и настоящим, сформированный посредством вопросов: «Чем «Я-прошлый» отличаюсь от «Я-настоящего»; «Чем отличаются ситуации из прошлого и настоящего?»; «Что мне было терять раньше и что мне есть терять сейчас?».

Таким образом, работу с чувством беспомощности специалист, переживший внештатную ситуацию, связанную с массовым нарушением дисциплины, может осуществлять самостоятельно, либо в процессе консультативной работы с психологом учреждения.

*Чувство обиды.* Единственный действенный способ проработки чувства обиды – это прощение. Только прощение дает полное освобождение от гнетущего чувства, которое вредит в первую очередь самому человеку.

К краткому описанию работы с обидой применима пятишаговая методика Ф.Перлза [23]: признание фактов, завершение незаконченных дел, прощальная церемония, оплакивание, приветствие нового дня.

Таблица 3. Шаги прощения

<i>I. Фаза открытия означает быть честным перед собой в размышлениях об обиде и ее влиянии</i>			
1. Осмысление психологической защиты, признание факта, что обида имела место.	2. Признание наличия гнева с целью избавиться от него, а не поддерживать его в себе.	3. Признание стыда, если это отвечает обстоятельствам.	
4. Осознание затраты эмоциональной энергии на нанесение обиды.	5. Осознание личностной вовлеченности в когнитивную «репетицию» обиды (или постоянные мысли о ней).	6. Понимание того, что обиженный сравнивает себя с обидчиком (сравнение – частый механизм нанесения обиды).	
<i>II. Фаза принятия решения</i>			
7. Изменение восприятия и новое понимание того, что прежние стратегии избавления от чувства обиды не работают.	8. Готовность рассматривать прощение как предпочтительный выбор.	9. Готовность простить обидчика.	
<i>III. Фаза действия</i>			
10. Пересмотр собственных взглядов на обидчика и ситуацию в целом с помощью примеривания на себя различных ролей.	11. Эмпатия по отношению к обидчику.	12. Осознание собственного сочувствия обидчику.	13. «Поглощение» неизбежной боли.
<i>IV. Фаза результата</i>			
14. Нахождение личного смысла в страдании и прощении.	15. Понимание собственной потребности в прощении.	16. Понимание того, что пережитая обида может изменить цель жизни.	17. Осознание уменьшения негативных и возможного роста позитивных чувств в отношении обидчика и понимание внутреннего разрешения ситуации.

Также можно выделить следующие способы освобождения от обиды [4], применимые в условиях СУВУ:

- «Отпустить ситуацию» - принять факт того, что восприятие ситуации субъективно и зависит от ожиданий человека. Если сотрудник предполагает, что все должны быть доброжелательными – это всего лишь означает, что его прогнозы не соответствуют реальности. Любая ситуация –

это данность, с которой необходимо смириться. Другие люди не ответственны за наши ожидания;

- «Выговориться» - осознание и проговаривание чувства значительно снижает психоэмоциональное напряжение;
- «Самоанализ» - четкая формулировка претензии к обидчику позволяет выделить истинную причину возникшего чувства;
- «Помощь извне» - обращение к другому специалисту для проговаривания и разрешение возникшей проблемы способствует ее более качественному разрешению.

*Чувство злости.* Вне зависимости от причин возникновения злости, реакция может быть разной. Ниже представлен ряд стратегий, которые помогут принять ответственность за возникшее чувство и поведение [12].

1) Признать наличие проблемы. Неосознаваемые эмоции управляют человеком. Понимание чувства помогает взять его под контроль.

2) Вести журнал - поможет определить источник злости, и уже после этого выстраивать собственное поведение для разрешения возникшей проблемы.

3) Попросить поддержки - под «поддержкой» подразумевается обратная связь от человека, которому доверяете, поэтому нужно быть готовым к неприятной правде.

4) Прервать цикл злости. Техники, которые можно применить, когда человек осознал, что злится:

- Мысленно прокричать «Стоп!».
- Практиковать техники расслабления (либо просто сделать несколько глубоких вдохов).
- Посчитать до десяти, прежде чем отреагировать.
- Заменять негативные эмоции позитивными.
- Отвлечь себя тем, что человек обычно любит.

5) Использовать эмпатию. Попробовать посмотреть на ситуацию с точки зрения оппонента: «В чем причина возникшей кризисной ситуации?», «Что руководствовало воспитанниками?», «Как можно поменять свое поведение для более эффективного взаимодействия?». Рассмотрев проблему с точки зрения другой стороны, появится возможность выстроить взаимодействие в иной манере для наиболее эффективного разрешения проблемной ситуации.

6) Использовать юмор. Юмор – одна из форм психологической защиты. Если человек способен смеяться над собой, значит он способен справиться с любыми своими эмоциями.

7) Быть ассертивным - учитывать, как свои, так и чужие интересы, то есть быть честным, откровенным и уважать ценности и чувства других людей. Это умение находить баланс и не допускать ситуаций, при которой чьи-либо интересы ставятся выше других. В моменты злости, ассертивность поможет мыслить и выражаться более ясно.

8) Простить и забыть. Копить в себе злость – неконструктивно и опасно в первую очередь для самого человека. К тому же дальнейшее восстановление

взаимоотношений с воспитанниками после кризисной ситуации позволяет принять ситуацию, адаптироваться и жить дальше.

*Чувство страха.* Страх — обычная физиологическая реакция, необходимая для выживания, но не всегда являющаяся оправданной и разумной. Избавиться от негативных мыслей и чувства тревоги можно с помощью несложных действий [28]:

1. Прочувствовать свой страх. Основная задача — сконцентрироваться на том, что пугает, так как выявить и принять страх — первый шаг на пути к его преодолению. Стоит попробовать рассказать о своем страхе вслух или записать его на бумаге.

2. Исследовать объект страха. Больше узнать о том, что пугает — большую часть страхов можно объединить в «страх неизвестности». Получив необходимую информацию, человек будет чувствовать себя подготовленным.

3. Отказаться от плохих мыслей. Страх необходим только в момент опасности. В остальное же время он лишь тратит силы. Постарайтесь концентрироваться на настоящем, а не на том, чего сейчас нет.

4. Дышать глубже. Чтобы быстро преодолеть страх, нужно начать медленно и глубоко дышать. Это увеличит приток кислорода к мозгу. Во время вдоха мысленно сосчитать до семи, на выдохе — до одиннадцати. Можно использовать другие цифры, главное — делать акцент на выдохе. Он должен быть длиннее, чем вдох. При вдохе нервная система активизируется, а во время выдоха наступает успокоение и расслабление.

5. Задавать вопросы. Нужно понять, откуда появился страх, в каких ситуациях начинаются приступ, каковы его симптомы. Справиться со страхом хорошо помогают вопросы, обращенные к самому себе: «Насколько реальна угроза, которая пугает?», «Что нужно сделать, чтобы избежать нежелательного развития событий?», «Насколько может быть плохо, если оправдаются самые неприятные опасения?». Чем больше информации о своем страхе, тем легче будет его контролировать и преодолевать.

6. Продумать план действий. Визуализировать страх на бумаге. Заранее продумать план действий на случай, если страх сбудется. При наличии четкого плана действий, любой страх снижает свою интенсивность.

7. Найти группу поддержки.

Данный способ может быть реализован посредством «круга помощи», описанного в пункте 3.2., если же данная форма работы не была организована в рамках учреждения, то необходимую поддержку способны оказать друзья, коллеги, даже если у них нет опыта борьбы с тем страхом, который мешает. Если снова и снова смотреть, что кто-то делает то, чего боится человек, то интенсивность воздействия страха может значительно снизиться.

Таким образом, на коррекционно-развивающем этапе можно выделить такие методы работы, как психологическое просвещение, психологическое консультирование, когнитивно-поведенческая и личностно-ориентированная психотерапии. Реабилитационные мероприятия проводятся как в индивидуальной, так и групповой формах.

### **3.4. Посткризисное восстановление условий психологической безопасности.**

Посткризисное восстановление характеризуется стадией завершения внештатной ситуации, когда ликвидированы негативные последствия произошедшего, оказана экстренная помощь пострадавшим, проводится работа по восстановлению рабочей атмосферы в организации.

Главная задача этого этапа – снижение последствий для участников массового нарушения дисциплины и для образовательной организации в целом.

Разносторонний разбор ситуации позволит установить объективную картину произошедшего, определить правильную стратегию действий для финального урегулирования ситуации и принять в отношении участников адекватные дисциплинарные и воспитательные меры.

Для завершения ситуации важно привлечь к ликвидации последствий собственных действий всех воспитанников, принимавших участие в беспорядках. Это может быть ремонт, восстановление чего либо, налаживание контактов и прочее. Акцент делается на устранении последствий нанесенного вреда. Положительный эффект такой работы будет в том случае, если правонарушители внутренне примут факт того, что они должны восстановить то, что разрушили.

Для устранения последствий создается комиссия, в которую входят представители администрации, психологической службы и педагогического состава, возможно, сторонние представители.

*Посткризисные методы восстановления психологического состояния у педагогического состава.* После того как сотрудникам оказана экстренная психологическая помощь реабилитации на первых двух этапах (первый этап - снятие психического напряжения и создание благоприятной атмосферы для психологической работы, второй этап - коррекционно-развивающий (рассмотренные в разделе 3.3.), появляется возможность перейти к третьему этапу психологической реабилитации, который можно отнести к посткризисному периоду восстановления условий психологической безопасности.

*Третий этап* - встраивание в систему социальных связей и отношений. Основное внимание направлено на личностный рост, закрепление эффективных схем поведения, реабилитируемого в системе отношений, развитие коммуникативной компетентности сотрудника после психотравмирующего фактора. Решить задачи этого этапа помогут социально-психологический тренинг, создание «реадаптирующей среды» и т.д.

При выстраивании плана индивидуальной реабилитационной работы стоит учитывать, что за пределами рабочей зоны, сотрудники могут сталкиваться с непониманием со стороны других людей, в том числе и при взаимодействии с семьей. В таком случае желательно рекомендовать



соответствующих специалистов, либо учреждения, где способны оказать помощь в семейной психотерапии.

### ***Посткризисные методы восстановления психологического состояния воспитанников.***

При анализе мотивов протестного поведения воспитанниками СУВУ и планировании посткризисной реабилитационной работы важно учитывать факторы, описанные выше в разделах 1.1. и 1.2., провоцирующие агрессивные и оппозиционные реакции:

- Вынужденная изоляция воспитанников, приводящая к высокому уровню фрустрации;
- Социально-психологические особенности (многие из воспитанников являются носителями ценностей криминальных субкультур), описанные в разделе 1.1.;
- Возрастные факторы - многие воспитанники проживают подростковый кризис;
- Отличительные особенности, структуры личности подростков с делинквентным поведением - ярко выраженные эмоциональная неустойчивость, импульсивность, агрессивность и раздражительность;
- Убежденность многих воспитанников в собственной невиновности и несправедливости помещения в СУВУ.

Объективный анализ ситуации позволит составить перечень основных задач и направлений профилактической работы, требующих усиления либо корректировки.

Эффективным дополнением к традиционным информационным формам организации профилактической работы (лекции, классные часы, профилактические фильмы, встречи со специалистами и т.д.) могут стать интерактивные формы профилактики: кейсы, квесты, фотокроссы, творческие мастерские и другие формы работы, ориентированные на ведущую активность обучающихся при направляющей роли педагога.

Одна из таких эффективных профилактических и восстановительных форм подробно описана в гл. 2. - «круги сообщества».

Интерактивные формы не отрицают важность передачи опыта и ценностей от поколения к поколению, но позволяют уйти от авторитарности и педагогического диктата. В основу профессиональной позиции педагогических работников, организующих профилактическую работу, должен быть положен принцип оптимистической стратегии, предполагающий веру в позитивное развитие ребенка.

### ***Работа с лидерами и активными участниками.***

Важно разделить представителей данной группы воспитанников чтобы побеседовать с каждым отдельно, а затем со всей группой нарушителей вместе. В первой индивидуальной беседе важно узнать, как они воспринимают инцидент, как описывают свое поведение и мотивы. Во время беседы важно внимательно следить за реакциями. Это поможет понять мотивы и цели несовершеннолетних (манипуляция с целью расширения границ

дозволенного, как способ давления на педагогов и повышения авторитета у сверстников, следование ценностям тюремной субкультуры и т.д.), для выстраивания дальнейшей работы с ними.

В процессе разговора важно удерживать фокус внимания на действиях, их последствиях, дисциплинарных и воспитательных мерах, а не на «виновности».

Для успешной реабилитации воспитанников данной категории важно снять напряжение и дать воспитаннику экологичную возможность отреагировать интенсивные негативные чувства, возникшие в результате инцидента - злость, возмущение, враждебность, страх, обиду. Это может быть сделано в формате индивидуальной коррекционной работы с психологом. Спортивные мероприятия также позволят снять эмоциональное напряжение.

С помощью диагностических методик (беседа, тест-опросник Кеттелла для подростков и др.) выявляются вероятные причины протестного поведения (затяжной конфликт с педагогом или администрацией, подверженность влиянию группы, фрустрация потребностей воспитанника (в принадлежности к группе, в уважении со стороны взрослых и сверстников и т.д.).

Далее нужна работа по выявлению и корректировке убеждений, повлекших возникновение ситуации массового неповиновения посредством индивидуальных, либо групповых психокоррекционных методов. Важными направлениями этого этапа будут: работа с негативными убеждениями и социальными установками (враждебностью, недоверием, ориентацией на силовые способы взаимодействия и др.); развитие навыков сотрудничества и конструктивного поведения в конфликте, самопознание; целеполагание; профориентация.

На завершающем этапе реабилитационной работы с этой категорией воспитанников, характеризующейся развитыми лидерскими и коммуникативными качествами, высокой активностью и инициативой, важно найти задачи и поручения, которые позволят воспитанникам проявить свои способности и удовлетворить потребности в сохранении лидерского статуса и признания со стороны сверстников и взрослых с помощью социально одобряемых форм (роль старосты группы, ответственного за проект и др.).

**Пассивные участники и свидетели.** Пассивные участники и свидетели в результате инцидентов массового неповиновения чаще всего испытывают интенсивные эмоции страха, вины, стыда. Для их реабилитации важно поработать данные эмоции. Это может быть сделано как в формате индивидуальной коррекционной работы с психологом, так и группового тренинга, участия в спортивных соревнованиях.

С этой группой воспитанников также важно провести работу с негативными и враждебными установками. Для этих целей подойдет формат групповой беседы: она должна быть краткой, четкой, однозначной, обезличенной и построенной на конкретных фактах и обсуждениях последствий. Задача сотрудника – без морали и нравоучений донести до несовершеннолетних, что такие действия недопустимы ни при каких

обстоятельствах. Важно учиться искать социально приемлемые способы решения вопросов, так как за неправомерными действиями всегда следуют последствия, которые ухудшают качество жизни.

Для мотивации воспитанников на поиск альтернативных социально – приемлемых способов решения конфликтов и удовлетворения потребностей можно организовать групповые мероприятия («Как получить желаемое социально-приемлемым способом»; «Свое завтра строю сегодня», «Камень распутья» и т.д.) и тренинги командообразования, которые будут способствовать развитию навыков сотрудничества в группе и позволят расширить спектр моделей поведения, а также будут развивать критическое мышление и навыки принятия ответственных решений.

Важными направлениями профилактической работы с этой группой будут: коррекция негативных убеждений и социальных установок; развитие навыков уверенного поведения, критического мышления, навыков общения, сотрудничества, взаимоподдержки и конструктивного поведения в конфликте; целеполагание и профориентация. Важным направлением является работа по сплочению группы, чему способствуют как тренинги, так и коллективные творческие задачи.

В реабилитационной работе с этой категории воспитанников важно делать акцент на развитии навыков уверенного поведения, обозначения и удержания личных границ и целей, выражения своего мнения. Важно находить задачи и поручения, которые позволят воспитанникам этой группы проявить свои способности, занять в коллективе сверстников достойное место.

## Список литературы

1. Анастаси А. Психологическое тестирование. Кн.1. — М., 1982. — С. 205.
2. Ахмедшин Р.Л. «Юридическая психология. Курс лекций» / Томск – 2011 г. – 117 с.
3. Бектаева А.Э. Цветотерапия: психология цвета. [Электронный ресурс]: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsvetoterapiya-psihologiya-tsveta/viewer>
4. Бушмелева Н.А. «Обида. Механизмы коррекции» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nsportal.ru/shkola/psikhologiya/library/2018/03/18/obida-mehanizmy-korreksii>
5. Вахнина В. В. Психология преодоления кризиса в переговорной деятельности в практике органов внутренних дел: монография. – М.: Академия управления МВД России, 2014. – 100 с.
6. Вербина Г.Г. Психологическая безопасность личности. // Вестник Чувашского университета. 2013. - № 4. – С. 196-202.
7. Долгоновский А.Б. «Психология страха: техники для работы со страхами» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.b17.ru/article/329653/>
8. Ениколопов С.Н. Враждебность в клинической и криминальной психологии. // Национальный психологический журнал. – Сентябрь 2007. - №1(2). С. 33-39.
9. Караяни А.Г., Цветков В.Л. «Психология общения и переговоров в экстремальных условиях» / Москва – 2012 г. – 151 с.
10. Кириллова Е.Б. Индивидуально-психологические особенности личности несовершеннолетних правонарушителей. // Проблемы современного педагогического образования. – 2017г, – № 55-5. – С. 277-285.
11. Козлов Н.И. Поддержка. [Электронный ресурс]: <https://www.psychologos.ru/articles/view/podderzhka>
12. Кшеминский Г. «12 стратегий управления гневом» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://4brain.ru/blog/12-стратегий-управления-гневом/>
13. Лайфхаки для развития креативности. - [Электронный ресурс]. - <https://media.foxford.ru/creativity-lifhacks/>
14. Лебедева М. М. Технология ведения переговоров: Учеб. Пособие для студентов вузов / М.М. Лебедева. – М.: Аспект Пресс, 2010. – 192 с.
15. Лекарева Е.Е. Безопасность как ключевая задача защиты прав и интересов несовершеннолетних, в том числе вступивших в конфликт с законом. // Образование личности. 2018, №3. С. 145-151.
16. Малкина-Пых И.Г. «Экстремальные ситуации. Справочник практического психолога». / Москва – 2005 г. – 960с.
17. Махотина-Гараева М.А. Психологическая реабилитация сотрудников силовых структур после психотравмирующих ситуаций. // Наука и образование сегодня. - №7, 2017г. – С. 87-88.

18. Митин Г. В. Психологические факторы эффективного педагогического взаимодействия в нестандартных и рискованных ситуациях. // Теоретическая и экспериментальная психология. 2016. Т. 9 - № 3. - С. 32–39.
19. Мокшанцев Р.И., Мокшанцева А.В. «Социальная психология: Учебное пособие» / Москва-Новосибирск – 2010 г.
20. Мухина В. С. Возрастная психология. Феноменология развития: учебник для студ. высш. учеб. заведений / В. С. Мухина. - 12-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2009. - 640 с.
21. Опыт традиций в коллективе и их воспитательное значение [Электронный ресурс]. - <https://infourok.ru/opyt-tradicij-v-kollektive-i-ih-vospitatelnoe-znachenie-4036278.html>
22. Пахомова И.Н., Белова Л.И., Брагина О.В. и др. Содержание и организация психолого-педагогического сопровождения индивидуального развития воспитанников детских домов и школ-интернатов [Электронный ресурс].  
<http://cpd.yaroslavl.ru/Portals/0/Anniversary/Издания%20Центра/06%20Психолого-педагогическое%20сопровождение%20детей-сирот%20Выпуск%201.pdf>
23. Перлз Ф. «Практикум по гештальттерапии». – М.: 2017
24. Программа Педагогического сопровождения вновь прибывших воспитанников [Электронный ресурс]. - <https://infourok.ru/programma-pedagogicheskogo-soprovozhdeniya-vnov-pribivshih-vospitannikov-3469175.html>
25. Психологические способы самопомощи в экстремальных ситуациях. – [Электронный ресурс]. - <https://75.mchs.gov.ru/deyatelnost/press-centr/novosti/4262450>
26. Психологический тренинг. Управление конфликтом. [Электронный ресурс]. - <http://www.vashpsixolog.ru/correctional-work-school-psychologist/45-trainings/686-psychological-training-conflict-management>
27. Селигман М. «Как научиться оптимизму». – М.: 2018
28. Смирнова У. «8 проверенных способов преодолеть страх» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://style.rbc.ru/impressions/5cc93c909a7947726abb89c5>
29. Словарь практического психолога. / Сост. С.Ю. Головин. – Минск: Харвест, 1997. – 800 с.
30. Тарханова И. Ю. Новые подходы к организации профилактической работы в образовательной среде. // Ярославский педагогический вестник. – 2016. – № 6. – С. 42-46.
31. Техника эффективного общения «Трехступенчатая ракета» [Электронный ресурс]. - <https://www.b17.ru/article/277145/>
32. Тиккер М. А. Причины делинквентного поведения детей и подростков и пути их ресоциализации // Международный журнал экспериментального образования. – 2014. – № 7 (часть 2) – С. 60-61.
33. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп [Текст] - М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. - 490 с. (с.167-171)

34. Хромов А.Н. Пятифакторный опросник личности [Текст]: учеб. - метод. пособие. Курган: Курганский гос. университет, 2000. 23 с.
35. Хут С.Е., Паатова М.Э. Особенности профессионального самоопределения воспитанников Специальных образовательных организаций закрытого типа // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. 3: Педагогика и психология. 2021. Вып. 2(278). С. 84-89.
36. Что такое критическое мышление и как его развивать [Электронный ресурс]. - <https://media.foxford.ru/critical-thinking/>
37. Чунос М. А. Факторы формирования делинквентного поведения несовершеннолетних // Таврический научный обозреватель. № 5(10) — май 2016. С. 37-38.

### Глоссарий

*Агрессия* - индивидуальное или коллективное поведение, или действие, направленное на нанесение физического или психического вреда кому или чему-либо. Служит формой отреагирования физического и психического дискомфорта, стрессов, фрустраций.

*Адаптация психологическая* - приспособление человека к существующим в обществе требованиям и критериям оценок за счет присвоения норм и ценностей данного общества.

*Безопасная атмосфера* – социально-психологический климат, в котором личность ощущает состояние защищённости собственных жизненно важных интересов.

*Враждебность* - комплекс негативных отношений, убеждений и оценок, применяемых к другим людям.

*Защищенность психологическая* — относительно устойчивое положительное эмоциональное переживание и осознание индивидом возможности удовлетворения основных потребностей и обеспеченности собственных прав в любой, даже неблагоприятной ситуации, и при появлении обстоятельств, могущих блокировать или затруднить их реализацию.

*Жизнеспособность* – готовность самостоятельно принимать решения и нести ответственность за результаты своих решений по жизненному самоопределению, в том числе в профессиональной сфере.

*Креативность* — это умение нешаблонно мыслить, находить новые решения, генерировать идеи.

*Критическое мышление* – навык, позволяющий анализировать информацию, делать выводы и принимать решения на основе проведённого анализа, а также формировать собственное мнение и отстаивать свою позицию.

*Конфликт* - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов взаимодействия.

*Массовое неподчинение* - беспорядки связаны с таким антисоциальным явлением, как неподчинение граждан законным требованиям воспитателей, педагогов, психологов и вышестоящего руководства.

*Ненасильственное общение* - это способ взаимообмена информацией, которая помогает мирно прояснить разногласия и разрешать конфликты.

*Нравственное воспитание* - это целенаправленное и систематическое воздействие на сознание, чувства и поведение воспитанников с целью формирования у них нравственных качеств, соответствующих требованиям общественной морали.

*Поддержка* - короткое или небольшое оказание той или иной помощи человеку в трудной для него ситуации.

*Профилактика* - предварительные меры для недопущения чего-либо, это комплекс мероприятий, направленных на предупреждение проблемы и устранение факторов риска.

*Профилактическая работа* - любая комплексная работа, направленная на ослабление существующей или предотвращение возможной проблемы.

*Психологическая безопасность* — это состояние защищенности личности, обеспечивающее ее целостность как активного социального субъекта и возможности развития в условиях информационного взаимодействия с окружающей средой.

*Психологическая готовность* - особое состояние человека, сопровождающееся адекватной формой психической напряженности и выражающееся в готовности человека к действиям в ожидании того или иного события.

*Самоподдержка* — это преодоление человеком внутренних негативных состояний, гармонизация отношений с окружающим миром, понимание и принятие себя, осознание своих целей.

*Традиции* — это такие устойчивые формы коллективной жизни, которые эмоционально воплощают нормы, обычаи, желания воспитанников.



Цвета и их влияние на психику человека

Цвет	Влияние цвета на психику человека
Красный	Символ жизненной силы. Это очень мощный «энерджайзер» и стимулятор. Воздействуют на гемоглобин, повышает энергию и температуру тела, улучшает кровообращение. Вместе с тем, не рекомендуется часто применять с теми, кто страдает от беспокойства или эмоциональных расстройств, высокого кровяного давления или проблем с сердцем. В период до полового созревания, красный цвет помогает ребенку укорениться и заземлиться.
Красно-оранжевый	Это сочетание пространства с энергией, поскольку оно помогает нам осознать баланс, который существует внутри нас. Он также полезен для страдающих вялостью и отсутствием мотивации.
Оранжевый	Символ творения, он помогает сбалансировать ум и тело, он дает свободу мыслям и чувствам. Оранжевый цвет вызывает изменения в биохимической структуре, что приводит к снятию депрессии и помогает людям в депрессивном состоянии.
Золотой	Цвет получается путем сочетания оранжевого и желтого цветов. Золото - это цвет мудрости.
Желтый	Является символом разума и интеллекта. Он стимулирует умственную деятельность. Он может помочь нам избавиться от навязчивых мыслей, чувств и привычек.
Салатовый	Содержит равные части желтого и зеленого и используется для детокса от употребления нездоровой пищи или наркотиков.
Зеленый	Цвет баланса - он способен привести в равновесие негативные и позитивные энергии человека. Зеленый цвет очень успокаивает, и тем, кто много работают за компьютером при искусственном освещении, полезно проводить время на природе среди зелени.
Бирюзовый	Получен при смешении синего и зеленого цветов. Цвет, используемый для усиления защиты иммунной системы.
Синий	Цвет символизирует вдохновение и спокойствие, поэтому он является отличным цветом для использования во время медитации. С помощью синего цвета можно работать со страхами, напряжением и бессонницей.
индиго	Получается путем сочетания синего и фиолетового. Этот цвет создает пространство, что делает его хорошим цветом для работы с нашей интуицией и улучшить нашу способность запоминать сны.
Фиолетовый	Цвет относится к духовному самоуважению и достоинству. Фиолетовый цвет часто необходим тем, у кого нет уважения к своим мыслям, чувствам или физическому телу и тем, кто не может полюбить себя.
Пурпурный	Позволяет нам отпустить что-то или кого-то. Например, он позволяет нам освободиться от шаблонов и стереотипных мыслей, которые больше не нам не подходят.

Манипуляции, основанные на «правилах приличия» и «справедливости»

<i>Способ поведения</i>	<i>Ожидаемая реакция</i>	<i>Способ противостояния</i>
Патетическая просьба «войти в положение»	Вызвать благосклонность и великодушие	Не брать на себя обязательств
Создание видимости того, что позиция оппонента слишком сложна и непонятна	Принудить партнера раскрыть больше информации, чем ему нужно	Спросить о том, что именно непонятно
Изображение из себя «делового» партнера, представление существующих проблем как несуществующих, побочных вопросов	Показать, что вы – умудренный опытом человек, которому не пристало осложнять жизнь другим	Твердо указать на то, что есть много препятствий для решения проблемы
Поза «благоразумности» и «серьезности», авторитетные заявления, основанные на «очевидных» и «конструктивных» идеях	Страх показаться глупым, несерьезным и неконструктивным	Заявить, что некоторые очень важные аспекты еще не были приняты во внимание

Таблица 5. Манипуляции, направленные на унижение оппонента

<i>Способ поведения</i>	<i>Ожидаемая реакция</i>	<i>Способ противостояния</i>
Указание на возможную критику действий оппонента со стороны его клиентов или общественности	Пробуждение чувства опасности и неуверенности	Выразить возмущение тем, что вторая сторона опускается до таких методов
Постоянная демонстрация упрямства, самоуверенности	Заставить оппонента быть просителем, показав ему, что его методы не успешны	Относиться ко второй стороне скептически, не терять уверенности в себе
Постоянное подчеркивание того, что аргументы оппонента не выдерживают никакой критики	Пробудить чувство бессилия, установку, что другие аргументы будут несостоятельными	Вежливо сказать, что вторая сторона не совсем правильно вас поняла
Постоянно задаваемые риторические вопросы относительно поведения или аргументации оппонента	Породить тенденцию оппонента отвечать в ожидаемом ключе либо вообще не отвечать вследствие чувства бессилия	Не отвечать на вопросы, ненавязчиво заметить, что вторая сторона формулирует проблему не совсем корректно
Проявлять себя как «милого и подлого», т.е. демонстрация дружелюбности и вместе с тем постоянное возмущение	Породить неуверенность, дезориентировать и напугать оппонента	С прохладой относиться как к дружелюбию, так и к возмущению со стороны оппонента
Стремление показать, что зависимость оппонента гораздо больше, чем на самом деле	Завоевать авторитет и заставить оппонента усомниться в себе настолько, чтобы он не был способен сохранить занятую позицию	Продолжать задавать критические вопросы, реагировать демонстративно, хладнокровно

### Краткая памятка ведения переговоров

Учитывая особенности переговорного процесса и характеристики его участников, а также опираясь на вышеперечисленные способы, методы и приемы психологического воздействия, можно сформулировать ряд некоторых правил, которые переговорщики могут использовать при коммуникативном взаимодействии с правонарушителями.

**Правило 1:** «Называйте собеседника по имени».

Дейл Карнеги говорил, что приятнее всего для нас звук собственного имени. Поэтому, если хотите от кого-то что-то получить, зовите его по имени, а не обращайтесь безлично.

**Правило 2:** «Если просите о чем-то, начните с малого». Если вы сначала попросите о чем-то не слишком существенном, то велик шанс, что преступник выполнит и более серьезную просьбу.

**Правило 3:** «Отражайте собеседника». Копируйте поведение правонарушителя, его жесты, манеру говорить, тем самым расположив его к себе.

**Правило 4:** «Повторяйте то, что говорит собеседник». Это воспринимается как участие. Не обязательно повторять слова собеседника в точности — достаточно их перефразировать.

**Правило 5:** «Разговаривайте постоянно. Когда люди разговаривают, оружие не стреляет».

**Правило 6:** «Не заставляйте слишком долго ждать». Долгое ожидание выполнения требований вызывает озлобленность и агрессию со стороны правонарушителей.

**Правило 7:** «Никогда не говорите «никогда».

Общаться с правонарушителем необходимо в положительно окрашенных словах, предложениях. Не говорите: «Нет», «Это невозможно», «Нельзя».

### Проявления симптомов и способы помощи в экстренных ситуациях, разработанные МЧС России [20]

**Ступор** – одна из самых сильных защитных реакций организма. Она наступает после сильнейших нервных потрясений (взрыв, нападение, жестокое насилие), когда человек затратил на выживание столько энергии, что сил на контакт с окружающим миром уже нет. Ступор может длиться от нескольких минут до нескольких часов, если не оказать помощь и пострадавший пробудет в таком состоянии достаточно долго, это приведет к его физическому истощению. Так как контакта с окружающим миром нет, пострадавший не заметит опасности и не предпримет действий, чтобы ее избежать. Необходимо любыми средствами добиться реакции пострадавшего, вывести его из оцепенения. Основными признаками ступора являются:

- резкое снижение или отсутствие произвольных движений и речи;
- отсутствие реакций на внешние раздражители (шум, свет, прикосновения, щипки);
- «застывание» в определенной позе, оцепенение (numbing), состояние полной неподвижности;
- возможно напряжение отдельных групп мышц.

#### В данной ситуации:

1. Согните пострадавшему пальцы на обеих руках и прижмите их к основанию ладони. Большие пальцы должны быть выставлены наружу.

2. Кончиками большого и указательного пальцев массируйте пострадавшему точки, расположенные на лбу, над глазами ровно посередине между линией роста волос и бровями, четко над зрачками.

3. Ладонь свободной руки положите на грудь пострадавшего. Подстройте свое дыхание под ритм его дыхания.

4. Человек, находясь в ступоре, может слышать и видеть. Поэтому говорите ему на ухо тихо, медленно и четко то, что может вызвать сильные эмоции (лучше негативные).

**Двигательное возбуждение.** Иногда потрясение от критической ситуации (взрывы, стихийные бедствия) настолько сильное, что человек просто перестает понимать, что происходит вокруг него. Он не в состоянии определить, где враги, а где помощники, где опасность, а где спасение. Человек теряет способность логически мыслить и принимать решения, становится похожим на животное, мечущееся в клетке. Основными признаками двигательного возбуждения являются:

- резкие движения, часто бесцельные и бессмысленные действия;
- ненормально громкая речь или повышенная речевая активность (человек говорит без остановки, иногда абсолютно бессмысленные вещи);
- часто отсутствует реакция на окружающих (на замечания, просьбы, приказы).

#### В данной ситуации:

1. Используйте прием «захват»: находясь сзади, просуньте свои руки пострадавшему под мышки, прижмите его к себе и слегка опрокиньте на себя.

2. Изолируйте пострадавшего от окружающих.

3. Массируйте «позитивные» точки (они находятся посередине между линией волос и линией бровей, а вертикальное расположение точек посередине зрачка). Говорите спокойным голосом о чувствах, которые он испытывает. («Тебе хочется что-то сделать, чтобы это прекратилось? Ты хочешь убежать, спрятаться от происходящего?»)

4. Не спорьте с пострадавшим, не задавайте вопросов, в разговоре избегайте фраз с частицей «не», относящихся к нежелательным действиям (например, «Не беги», «Не размахивай руками», «Не кричи»).

5. Помните, что пострадавший может причинить вред себе и другим.

6. Двигательное возбуждение обычно длится недолго и может смениться нервной дрожью, плачем, а также агрессивным поведением (см. помощь при данных состояниях).

**Агрессия** – один из непроизвольных способов, которым организм человека «пытается» снизить высокое внутреннее напряжение. Проявление злобы или агрессии может сохраняться достаточно длительное время и мешать самому пострадавшему и окружающим. Основными признаками агрессии являются:

- раздражение, недовольство, гнев (по любому, даже незначительному поводу);

- нанесение окружающим ударов руками или какими-либо предметами;

- словесное оскорбление, брань;

- мышечное напряжение;

- повышение кровяного давления.

В данной ситуации:

1. Сведите к минимуму количество окружающих.

2. Дайте пострадавшему возможность «выпустить пар» (например, выговориться или «избить» подушку).

3. Поручите ему работу, связанную с высокой физической нагрузкой.

4. Демонстрируйте благожелательность. Даже если вы не согласны с пострадавшим, не обвиняйте его самого, а высказывайтесь по поводу его действий. Иначе агрессивное поведение будет направлено на вас. Нельзя говорить: «Что же ты за человек!» Следует сказать: «Ты ужасно злишься, тебе хочется все разнести вдребезги. Давай вместе попытаемся найти выход из этой ситуации».

5. Старайтесь разрядить обстановку смешными комментариями или действиями.

6. Агрессия может быть погашена страхом наказания:

- если нет цели получить выгоду от агрессивного поведения;

- если наказание строгое и вероятность его осуществления велика.

7. Если не оказать помощь разъяренному человеку, это приведет к опасным последствиям: из-за снижения контроля за своими действиями

человек будет совершать необдуманные поступки, может нанести увечья себе и другим.

**Страх.** Ребенок просыпается ночью от того, что ему приснился кошмар. Он боится чудовищ, которые живут под кроватью. Однажды попав в автомобильную катастрофу, мужчина не может снова сесть за руль. Человек, переживший землетрясение, отказывается идти в свою уцелевшую квартиру. А тот, кто подвергся насилию, с трудом заставляет себя входить в свой подъезд. Причиной всего этого является страх. К основным признакам страха относятся:

- напряжение мышц (особенно лицевых);
- сильное сердцебиение;
- учащенное поверхностное дыхание;
- сниженный контроль над собственным поведением.

Панический страх, ужас может побудить к бегству, вызвать оцепенение или, наоборот, возбуждение, агрессивное поведение. При этом человек плохо контролирует себя, не осознает, что он делает и что происходит вокруг.

В этой ситуации:

1. Положите руку пострадавшего себе на запястье, чтобы он ощутил ваш спокойный пульс. Это будет для него сигналом: «Я сейчас рядом, ты не один!».

2. Дышите глубоко и ровно. Побуждайте пострадавшего дышать в одном с вами ритме.

3. Если пострадавший говорит, слушайте его, выказывайте заинтересованность, понимание, сочувствие.

4. Сделайте пострадавшему легкий массаж наиболее напряженных мышц тела.

**Нервная дрожь.** После экстремальной ситуации появляется неконтролируемая нервная дрожь (человек не может по собственному желанию прекратить эту реакцию). Так организм «сбрасывает» напряжение. Если эту реакцию остановить, то напряжение останется внутри, в теле, и вызовет мышечные боли, а в дальнейшем может привести к развитию таких серьезных заболеваний, как гипертония, язва и др. Основные признаки данного состояния:

• дрожь начинается внезапно – сразу после инцидента или спустя какое-то время;

• возникает сильное дрожание всего тела или отдельных его частей (человек не может удержать в руках мелкие предметы, зажечь сигарету);

- реакция продолжается достаточно долго (до нескольких часов);
- потом человек чувствует сильную усталость и нуждается в отдыхе.

В данной ситуации:

1. Нужно усилить дрожь.

2. Возьмите пострадавшего за плечи и сильно, резко потрясите в течение 10–15 секунд.

3. Продолжайте разговаривать с ним, иначе он может воспринять ваши действия как нападение.

4. После завершения реакции необходимо дать пострадавшему возможность отдохнуть. Желательно уложить его спать.

5. Нельзя:

- обнимать пострадавшего или прижимать его к себе;
- укрывать пострадавшего чем-то теплым;
- успокаивать пострадавшего, говорить, чтобы он взял себя в руки.

**Плач.** Когда человек плачет, внутри у него выделяются вещества, обладающие успокаивающим действием. Хорошо, если рядом есть кто-то, с кем можно разделить горе. Основные признаки данного состояния:

- человек уже плачет или готов разрыдаться;
- подрагивают губы;
- наблюдается ощущение подавленности;
- в отличие от истерики, нет признаков возбуждения.

Если человек сдерживает слезы, то не происходит эмоциональной разрядки, облегчения. Когда ситуация затягивается, внутреннее напряжение может нанести вред физическому и психическому здоровью человека.

В данной ситуации:

1. Не оставляйте пострадавшего одного.
2. Установите физический контакт с пострадавшим (возьмите за руку, положите свою руку ему на плечо или спину, погладьте его по голове). Дайте ему почувствовать, что вы рядом.
3. Применяйте приемы «активного слушания» (они помогут пострадавшему выплеснуть свое горе): периодически произносите «ага», «да», кивайте головой, то есть подтверждайте, что слушаете и сочувствуете; повторяйте за пострадавшим отрывки фраз, в которых он выражает свои чувства; говорите о своих чувствах и чувствах пострадавшего.
4. Не старайтесь успокоить пострадавшего. Дайте ему возможность выплакаться и выговориться, «выплеснуть» из себя горе, страх, обиду.
5. Не задавайте вопросов, не давайте советов. Ваша задача – выслушать.

**Истерика.** Истерический припадок длится несколько минут или несколько часов. Основные признаки:

- сохраняется сознание;
- чрезмерное возбуждение, множество движений, театральные позы;
- речь эмоционально насыщенная, быстрая;
- крики, рыдания.

В данной ситуации:

1. Удалите зрителей, создайте спокойную обстановку. Оставайтесь с пострадавшим наедине, если это не опасно для вас.
2. Неожиданно совершите действие, которое может сильно удивить (можно дать пощечину, облить водой, с грохотом уронить предмет, резко крикнуть на пострадавшего).
3. Говорите с пострадавшим короткими фразами, уверенным тоном («Выпей воды», «Умойся»).

4. После истерики наступает упадок сил. Уложите пострадавшего спать. До прибытия специалиста наблюдайте за его состоянием.

5. Не потакайте желаниям пострадавшего.

**Бред и галлюцинации.** Критическая ситуация вызывает у человека мощный стресс, приводит к сильному нервному напряжению, нарушает равновесие в организме, отрицательно сказывается на здоровье в целом – не только физическом, но и психическом тоже. Это может обострить уже имеющееся психическое заболевание. К основным признакам бреда относятся ложные представления или умозаключения, в ошибочности которых пострадавшего невозможно разубедить. Галлюцинации характеризуются тем, что пострадавший переживает ощущение присутствия воображаемых объектов, которые в данный момент не воздействуют на соответствующие органы чувств (слышит голоса, видит людей, чувствует запахи и прочее).

В данной ситуации:

1. Обратитесь к медицинским работникам, вызовите бригаду скорой психиатрической помощи.

2. До прибытия специалистов следите за тем, чтобы пострадавший не навредил себе и окружающим. Уберите от него предметы, представляющие потенциальную опасность.

3. Изолируйте пострадавшего и не оставляйте его одного.

4. Говорите с пострадавшим спокойным голосом. Соглашайтесь с ним, не пытайтесь его переубедить. Помните, что в такой ситуации переубедить пострадавшего невозможно.

**Апатия** может возникнуть после длительной напряженной, но безуспешной работы; или в ситуации, когда человек терпит серьезную неудачу, перестает видеть смысл своей деятельности; или, когда не удалось кого-то спасти, и попавший в беду близкий погиб. Наваливается ощущение усталости – такое, что не хочется ни двигаться, ни говорить, движения и слова даются с большим трудом. В душе – пустота, безразличие, нет сил даже на проявление чувств. Если человека оставить без поддержки и помощи в таком состоянии, то апатия может перейти в депрессию (тяжелые и мучительные эмоции, пассивность поведения, чувство вины, ощущение беспомощности перед лицом жизненных трудностей, бесперспективность и т.д.). В состоянии апатии человек может находиться от нескольких часов до нескольких недель. Основными признаками апатии являются:

- безразличное отношение к окружающему;
- вялость, заторможенность;
- медленная, с длинными паузами, речь.

В данной ситуации:

1. Поговорите с пострадавшим. Задайте ему несколько простых вопросов: «Как тебя зовут?»; «Как ты себя чувствуешь?»; «Хочешь есть?».

2. Проводите пострадавшего к месту отдыха, помогите удобно устроиться (обязательно снять обувь).

3. Возьмите пострадавшего за руку или положите свою руку ему на лоб.



4. Дайте пострадавшему возможность поспать или просто полежать.

5. Если нет возможности отдохнуть (происшествие на улице, в общественном транспорте, ожидание окончания операции в больнице), то больше говорите с пострадавшим, вовлекайте его в любую совместную деятельность (прогуляться, сходить выпить чаю или кофе, помочь окружающим, нуждающимся в помощи).

### *Психологические способы самопомощи в экстремальных ситуациях*

*Страх.* Попробуйте сформулировать про себя, а потом проговорить вслух, что вызывает страх. Если есть возможность, поделитесь своими переживаниями с окружающими людьми. Высказанный страх становится меньше. При приближении приступа страха дышать нужно неглубоко и медленно — вдыхать через рот, а выдыхать через нос. Можно попробовать такое упражнение: сделайте глубокий вдох, задержите дыхание на 1—2 секунды, выдохните. Повторите упражнение 2 раза. Потом сделайте 2 нормальных (неглубоких) медленных вдоха-выдоха. Чередуйте глубокое и нормальное дыхание до тех пор, пока не почувствуете себя лучше.

*Тревога.* Первый шаг - превратить тревогу в страх. Нужно постараться понять, что именно тревожит. Иногда этого достаточно, чтобы напряжение снизилось, а переживания стали не такими мучительными. Самое мучительное переживание при тревоге — это невозможность расслабиться. Напряжены мышцы, в голове крутятся одни и те же мысли; поэтому полезно бывает сделать несколько активных движений, физических упражнений, чтобы снять напряжение. Сложные умственные операции тоже помогают снизить уровень тревоги. Попробуйте считать поочередно в уме отнимать от 100 то 6, то 7, перемножать двузначные числа, посчитать, на какое число приходился второй понедельник прошлого месяца. Можно вспоминать или сочинять стихи, придумывать рифмы и т.д.

*Плач.* Выпить стакан воды. Это известное и широко используемое средство. Медленно, но не глубоко, а нормально дышать, концентрируясь на выдохе.

*Истерика.* Уйти от «зрителей», свидетелей происходящего, остаться одному. Умыться ледяной водой — это поможет прийти в себя. Сделать дыхательные упражнения: вдох, задержка дыхания на 1—2 секунды, медленный выдох через нос, задержка дыхания на 1—2 секунды, медленный вдох и т.д. — до того момента, пока не удастся успокоиться.

*Апатия.* Если ситуация требует от вас действий, дайте себе короткий отдых, расслабьтесь, хотя бы на 15-20 минут.

• Помассируйте мочки ушей и пальцы рук – это места, где находится огромное количество биологически активных точек. Эта процедура поможет нам немного взбодриться.

• Выпейте чашку некрепкого сладкого чая.

• Сделайте несколько физических упражнений, но не в быстром темпе.

• После этого приступайте к выполнению тех дел, которые необходимо сделать. Выполняйте работу в среднем темпе, старайтесь сохранять силы. Например, если вам нужно дойти до какого-то места, не бегите — передвигайтесь шагом.

• Не беритесь за несколько дел сразу, в таком состоянии внимание рассеяно и сконцентрироваться, а особенно на нескольких делах, трудно.

•Постарайтесь при первой же возможности дать себе полноценный отдых.

*Стыд.* Говоря о своих чувствах, используйте вместо «мне стыдно» или «я виноват» словосочетание «я сожалею», «мне жаль». Слова имеют большое значение, и такая формулировка может помочь вам оценить свои переживания и справиться с ними. Напишите о своих чувствах письмо. Это может быть письмо себе или человеку, которого вы потеряли. Это часто помогает выразить свои чувства.

*Двигательное возбуждение.* Попробуйте направить активность на какое-нибудь дело. Можно сделать зарядку, пробежаться, прогуляться на свежем воздухе. Вам помогут любые активные действия.

Попробуйте снять лишнее напряжение. Для этого дышите ровно и медленно. Сосредоточьтесь на своем дыхании. Представьте, как вместе с воздухом вы выдыхаете напряжение. Поместите в тепло ноги и руки, можно активно растереть их до появления ощущения тепла. Положите руку себе на запястье, почувствуйте свой пульс, попробуйте сосредоточиться на работе своего сердца, представить, как оно размеренно бьется. Современная медицина утверждает, что звук биения сердца позволяет почувствовать себя спокойно и защищенно, так как это тот звук, который каждый человек слышит в безопасном и уютном месте — в утробе матери. Если возможно, включите спокойную музыку, которая вам нравится.

*Дрожь.* Усилить дрожь. Тело сбрасывает лишнее напряжение — помогите ему. Не старайтесь прекратить это состояние, не пытайтесь силой удержать трясущиеся мышцы — так вы достигнете обратного результата: попробуйте не обращать на дрожь внимания, через некоторое время она прекратится сама собой.

*Гнев.* Громко топните ногой (стукните рукой) и с чувством повторите: «Я злюсь», «Я взбешен» и т.д. Можно повторить несколько раз, пока не почувствуете облегчение. Постарайтесь высказать свои чувства другому человеку. Дайте себе физическую нагрузку, почувствуйте, сколько физической энергии вы затрачиваете, когда злитесь.