

Теоретический материал по теме 5:

Психологические особенности управления органами внутренних дел в экстремальных условиях

Вопросы

1. Экстремальные ситуации и их влияние на деятельность сотрудников и управление.
2. Психологическая оптимизация управления органами внутренних дел в экстремальных ситуациях.

Литература

Основная:

1. Урбанович, А.А. Психология управления: Учебное пособие / А.А.Урбанович; учреждение образования «Акад. М-ва внутр. дел Респ. Беларусь». – Минск : Академия МВД, 2018. – 165 с.
2. Столяренко, Л.Д. Психология управления: учебное пособие / Л.Д. Столяренко. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 507 с.

Дополнительная:

1. Вудкок, М. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя-практика / М. Вудкок, Д. Фрэнсис. – М.: Дело, 1991. – 320 с.
2. Гулиев, М.А. Социология и психология управления: Учебное пособие для студентов вузов / М.А. Гулиев, С.Н. Елифанцев, С.И. Самыгин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. – 408, [2] с.
3. Леонов, А.П. Управление органами внутренних дел: курс лекций / А.П. Леонов; Министерство внутренних дел Республики Беларусь, Академия МВД Т.2. – 2-е изд., переработанное и дополненное. – Минск: Академия МВД Республики Беларусь, 2009. – 238, [1] с.
4. Прикладная юридическая психология: Учебное пособие для вузов / И.И. Аминов [и др.]; под ред. А.М.Столяренко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 639 с.
5. Психология управления персоналом: учебник для академического бакалавриата / под общ. ред. Е. И. Рогова. - М.: Издательство Юрайт, 2015. - 350 с.
6. Смирнов, В.Н. Психология управления спецподразделениями органов внутренних дел в экстремальных условиях: учебное пособие / В.Н. Смирнов; МВД России, Федеральное государственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Всероссийский институт повышения квалификации

сотрудников МВД России», Кафедра тактико-специальной подготовки и оперативного планирования Ч. 1. – Домодедово: ВИПК МВД России, 2009. – 219 с.

7. Урбанович, А.А. Теория и практика управленческой деятельности / А.А.Урбанович. – Минск: Современная школа, 2008. – 608 с.

Вопрос 1. Экстремальные ситуации и их влияние на деятельность сотрудников и управление

Виды и психологическая характеристика экстремальных ситуаций в деятельности органов внутренних дел

Существуют понятия «экстремальная ситуация» и «экстремальные условия», «чрезвычайная ситуация». Экстремальные ситуации (*лат. extremum - крайнее, предельное, situatio - положение*) – это радикально или внезапно изменившаяся обстановка, несущая угрожающие обстоятельства для жизнедеятельности человека, а также требующая высокой напряженности и риска в реализации целесообразной деятельности. Понятие «экстремальные условия» по сути совпадает с предыдущим понятием, но обозначает такого рода обстановку в течение длительного времени. *Чрезвычайная ситуация — это обстановка, сложившаяся на определенной территории в результате аварии, опасного природного явления или иного бедствия, которая может повлечь или повлекла за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей природной среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей*”. Это понятие используется применительно к деятельности подразделений МЧС.

В правоохранительной деятельности экстремальными ситуациями (событиями) являются: массовые противоправные действия, захват заложников, совершение террористических актов или угроза их совершения, вооруженное сопротивление преступников, вооруженные нападения на государственные или иные учреждения или на группы граждан, техногенные и природные катастрофы, при которых необходимо поддержание общественного правопорядка и безопасности, иные действия, несущие вред людям и материальным объектам.

Психологические особенности управления ОВД в экстремальной ситуации выражаются:

- в высокой опасности происходящих событий;
- в необходимости быстро принимать решения и организовывать действия, а также оперативно их корректировать;
- в высокой ответственности за результаты действий и за последствия для жизни и здоровья сотрудников и граждан;

- в отсутствии полной и достоверной информации о событиях и неопределенности их развития и правовой оценки;
- в необходимости действовать, подвергая опасности жизнь и здоровье сотрудников;
- в состоянии стресса у руководителя и сотрудников, которое не способствует рациональности решений и действий.

Управление в экстремальной ситуации (экстремальное управление) должно основываться на **четкой правовой оценке** действий лиц, несущих опасность, и обоснованности вариантов их обезвреживания, применения специальных средств. **Правовая оценка** во многом определяет полномочия и тактику действий сотрудников органов внутренних дел. Ее неопределенность или противоречивость не позволяет действовать эффективно и более уверенно.

Экстремальное управление включает типичные управленческие функции, но требует высокой динамики их осуществления. Их **рационально-логическое осуществление затрудняется** из-за динамичности развития событий, недостатка информации, нервной напряженности, необходимости принятия быстрых решений. При этих условиях в психической регуляции поведения доминируют импульсивный и эмоциональный уровни, на основе интуиции и стереотипов. Высокое нервное напряжение (стресс) мобилизует энергетику человека, но в то же время актуализирует защитные и адаптационные механизмы, которые у людей могут быть различными. Специалисты в области психологии стресса выделяют **три варианта поведения человека при неизбежной опасности**, которые обусловлены его природным предрасположением. Одни люди в такой ситуации проявляют защитную агрессию, другие – бегство (спасение), третьи впадают в ступор (замирание). Эти природные (инстинктивные) варианты поведения находятся под волевым контролем сознания, но оказывают определенное влияние на психическую регуляцию поведения.

Действия правоохранительных органов в некоторых экстремальных ситуациях регламентированы, однако не имеют детальных инструкций и, тем более, инструкций на все случаи жизни. Поэтому необходимо определить **исходные правила управления ОВД** в таких ситуациях. Прежде всего, руководитель должен обеспечить оперативный обмен информацией: 1) поступление информации о развивающемся событии и результативности действий сотрудников; 2) передачу распоряжений подчиненным на осуществление действий; 3) быстрый сбор личного состава, мобилизацию и перегруппировку сил и средств.

Управление в экстремальных условиях **должно способствовать нормализации работоспособности** сотрудников и не допускать проявления так называемой «истерии управления»: ругани, криков, обилия распоряжений, противоречащих друг другу, вмешательства разных должностных лиц, требующих докладов и вносящих неразбериху. Недопустима и парализация управления, когда отсутствуют конкретные и четкие распоряжения. При принятии решений руководитель должен стремиться увидеть несколько вариантов, в том числе, учитывая возможные мнения сотрудников и осмыслить их последствия. Не следует застревать на варианте своего стереотипа, отказываться от более продуктивного варианта, предложенного другим человеком в силу своих амбиций. Зачастую каждый вариант имеет отрицательные последствия, но надо выбирать тот, при котором они меньше. При экстренном обсуждении решения общение не стоит формализовать, пусть говорит каждый, у кого появляется идея, не надо долго слушать пустых высказываний ради того, чтобы что-то говорить.

Для эффективных действий в экстремальных ситуациях каждого типа необходимо иметь определенные психологические знания, на основе которых можно предвидеть развитие событий и определять меры их пресечения, предотвращения или уменьшения опасности. Обратим внимание на **психологические явления, присущие отдельным видам экстремальных ситуаций**, и рекомендуемые действия.

Вопрос 2. Психологическая оптимизация управления органами внутренних дел в экстремальных ситуациях

Психологический аспект управления при массовых противоправных действиях.

Таким действиям присущи психологические явления толпы. **Толпа** - это скопление людей охваченных, общим эмоциональным состоянием и центром внимания со слабым единством целей и несформированной или слабо выраженной статусно-ролевой структурой при возможном наличии подстрекателей и лиц, берущих на себя роль лидеров.

Для толпы характерны **такие явления** как эмоциональное взаимозаражение (кружение, циркулярная реакция), слухи, повышенная внушаемость, исходящая из самой толпы, подражание каждому общим действиям. Человек в толпе в значительной части **движим установкой «как все»** (стадным инстинктом), он обезличивается и тем самым теряет индивидуальную ответственность, снижается рациональность мышления, при высоком эмоциональном возбуждении не воспринимаются разумные доводы и обращения. Толпа может

находиться на различной стадии активности: образующаяся, эмоционально созревающая и, наконец, действующая, которая не управляема голосом разума. Существует **несколько видов действующей толпы:**

1) агрессивная - охвачена гневом и агрессивным побуждением в связи отрицательным для своих интересов событием, решением или обращением властей, или на почве этнических, религиозных и иных конфликтов. В связи с тем, что у всех общий объект недовольства и общая цель, такой толпе присуща тенденция к единению и взаимной поддержке.

2) паническая - охвачена паникой и стремлением спастись (пример давки на станции метро Немига в 1998 г.). В этой толпе нет взаимной поддержки, люди выступают друг для друга помехой;

3) стяжательная толпа – у людей мотивация добыть желаемые вещи при их явной нехватке на всех и человек для человека является конкурентом.

Также есть толпа, у которой нет мотивации действовать, но есть предпосылки объединения и единых действий: эксперессивная – охваченная сильным эмоциональным возбуждением на массовом мероприятии (футбольном матче, рок-концерте) и оказионная – собравшаяся в связи с наблюдением за некоторым событием.

Существует **возможность превращение толпы из недействующей в действующую**, в связи с провоцирующими факторами как внешними, так и внутренними. Это необходимо учитывать в правоохранительной деятельности и вести наблюдение изнутри, определять уровень готовности стать действующей. Необходимо оценивать характер и изменение эмоционально-мотивационного состояния толпы, которое может выражать: возмущение, протест, стремление вынудить властные структуры отменить решение или просто демонстрация неподчинения властям (шествие, митинг, блокирование дороги или госучреждения и т.п.). Более благоприятно **принять меры по нейтрализации действий толпы на начальной стадии** ее формирования. На этой стадии возможно обращение к собравшимся, при котором необходимо погасить эмоциональный накал, выразить право на их личное мнение по поводу проблемы и призвать к ее разумному и законному решению, обратить внимание на то, что каждый человек должен решать сам как ему поступить и отвечать за себя, не подталкивая ближнего. При этом важно не противопоставить толпу сотрудникам милиции, **не вызвать открытое противостояние** жестким требованиям разойтись, которое может возникнуть, если сознание людей не подготовлено

предварительными словами к этому. В обращение необходимо включать образные высказывания, сопровождать жестами обозначающими «открытость», «говорю от души», «зачем», «мы едины».

При небольшом количестве людей и значительных силах милиции, обращение может быть более категоричным и за ним изъятие наиболее активных участников действий. При явном превосходстве количества людей в толпе над силами правопорядка определяющее значение имеет их **психологическая обработка с помощью обращения**. При обращении возможно вначале использование психологического присоединения, не противопоставляя себя (мы – вы), затем перевод внимания на разумное, достойное и законное решение проблемы, использование фраз, акцентирующих внимание на индивидуальное решение каждого, на его здравый смысл и понимание последствий, далее опять на разумное и законное решение проблемы. **Методы воздействия на действующую агрессивную толпу** могут быть следующие:

- отвлекающие воздействия, приводящие своей неожиданностью или необычностью в замешательство: световые и шумовые эффекты, комичные действия или высказывания (вызывающие смех), усиленный голос (обращение) женщины или ребенка. В момент замешательства необходимо управляющее влияние успокоиться и внять разуму;
- демонстрация сил правопорядка, холостого применения оружия, техники, собак (обычно при массовых беспорядках в исправительных учреждениях);
- провоцирование изнутри толпы к изменению направления движения, которое благоприятно для разрядки накала, дезорганизации и рассеивания;
- видеосъемка событий, которая повышает чувство опасения у участников толпы;
- освещение прожекторами в темное время;
- применение силы с расчленением толпы.

Существуют **правила безопасности** и снижения предпосылок нападения на сотрудников милиции:

- не идти против толпы, а при необходимости пройти через толпу двигаясь по диагонали как шашечная фигура;
- не смотреть в глаза людям и не опускать взгляд в землю (безопасный взгляд чуть ниже лица с активным периферийным зрением);
- блокировать подходы к толпе, не допуская ее пополнение;
- не отвечать на оскорбления, проявляя выдержку;
- не препятствовать выходу из толпы;

- информировать о коридорах выхода, о принимаемых мерах по поводу возникшей проблемы, об ответственности при жертвах;
- при применении силы, помнить, что может возникнуть паническое бегство и в этой связи жертвы давки. Поэтому определять своевременное снижение силового давления сотрудников, когда толпа приобрела паническую мотивацию.

Проведения массовых мероприятий в Минске и других крупных городах в настоящее время достаточно упорядочено и обеспечивается мерами безопасности, прежде всего локализацией территории проведения и пропускным режимом. Если такие меры не принимаются в других городах, то охрана правопорядка должна предусматривать осуществление работниками милиции **наблюдения за гражданами, находясь среди них** с достаточной плотностью для выявления лиц, от которых можно ожидать совершение противоправных действий, использования опасных средств.

Для выявления таких лиц необходимо ознакомить сотрудников с **психологическими признаками готовности лица к совершению вредоносных действий** (криминальный профайлинг): наличие скрываемых под одеждой предметов; напряженное тревожное состояние; наблюдение за людьми и сотрудниками правопорядка (не путать с их рассматриванием), а не за объектами всеобщего внимания; рефлексное отстранение при прохождении мимо сотрудника; сосредоточенность и отсутствие естественной позитивной реакции на развлекательные представления; реакция напряжения или наигранного спокойствия при нейтральном обращении сотрудника. При выявлении таких признаков у лица, если они сохраняются, целесообразно провести краткое зондирующее общение, задавая нейтральные вопросы для завязывания разговора в нейтральном спокойном тоне. Если продолжает испытывать настороженность, то можно прямо спросить, что вас беспокоит и, оценивая ответ и реакцию, при сохранении подозрения, предложить «пройти на минуточку для уточнения у вас одного вопроса». Далее проверка личности, досмотр и зондирующая беседа и т.д. При проведении таких мероприятий возможны конфликтные ситуации граждан с работниками милиции при задержании отдельных лиц в нетрезвом состоянии, нарушающих общественный порядок, если они сопротивляются и вызывают к помощи граждан. Сотрудники должны быть проинструктированы **как «работать на публику» в случае таких провокаций**: дать гражданам увидеть отрицательное поведение нарушителя, сделать замечание о его неподобающем поведении при людях (женщинах, детях), потребовать его удалиться с мероприятия (а затем задержать), а в случае агрессивных физических действий нарушителя потребовать прекратить хулиганство и при законных

основаниях применить силу, сопровождая свои действия этим требованием. При возмущении граждан задать вопрос типа «Кто его сюда привел в таком состоянии?»

Психологические особенности ведения переговоров с преступниками.

Ведение переговоров с преступниками необходимо, если они способны причинить вред людям и материальным ценностям при попытке силового обезвреживания: захват заложников, похищение человека и выдвижение требований, угроза совершения взрывов, вооруженного сопротивления преступников и др.

Тактика ведения переговоров во многом определяется **мотивами (причинами) захвата заложников**. Могут проявляться мотивы: криминогенные, психогенные и политические (национальные, религиозные).

Криминогенный мотив имеет место, когда грабитель или иной преступник застигнут на месте происшествия подоспевшими сотрудниками милиции; подозреваемый или осужденный, находящийся в дежурной части ОВД, изоляторе временного содержания, следственном изоляторе превзошел свой уровень терпимости условий содержания и обращения, травмирующим его сознание; вымогатель (рэкетир) хладнокровно захватывает заложника, чтобы принудить его, а также родственников принять предложенные условия.

Психогенный мотив проявляется у лиц, страдающих временными либо патологическими нарушениями, в том числе обусловленными принятием наркотических веществ. Они считают захват заложников реальным средством решения возникшей в их воображении проблемы. Возможны и действия, обусловленные бредом – расстройством мышления, выражающимся в возникновении не соответствующих реальности болезненных представлений, рассуждений и выводов, в которых больной непоколебимо убежден и которые не поддаются коррекции. Это расстройство иногда наблюдается как умопомрачения лиц, имеющих зависимость от компьютерных игр (геймеров). У лиц, находящихся в состоянии наркотической одурманенности, захват заложников не имеет разумной мотивации и может быть обусловлен состоянием, аналогичным бреду.

Политический мотив захвата заложников имеет место у фанатичного приверженца определенной идеологии (религии), стремящегося исправить по своим меркам существующую в его представлениях несправедливость; у враждебно настроенного террориста, готового во имя торжества своих идеалов на любой шаг, даже самопожертвование. Борьба с этой категорией захватчиков представляет наибольшую трудность. Несмотря на то, что

террористы, чаще всего, решительно настроенные люди, на которых обычные логические доводы не действуют, практический опыт подсказывает, что в ответ на их первоначальные требования могут быть предложены альтернативы, содержащие с политической точки зрения определенные уступки.

В процессе переговоров ставятся цели: получение информации о ситуации для ее правовой оценки, оценки тактики ведения переговоров, возможности штурма, склонение преступников к отказу от опасных действий; освобождение максимального числа заложников; снижение требований до приемлемого уровня; затягивание времени для подготовки и проведения штурма; создание выгодных условий для его проведения (перевод террористов в другое помещение, транспортное средство и т.д.) и снижение готовности к нему преступников.

Если первоначальными действиями сотрудников, оказавшихся на месте экстремальной ситуации не удалось ее нейтрализовать создается оперативный штаб. Для него **необходима информация:** кто такие преступники, сколько их; в каком они состоянии, есть ли признаки психоза; принадлежность к каким-либо группировкам; кто является лидером; вооружение; их расположение; наличие среди них противоречий; число захваченных заложников, данные о них, состояние здоровья, расположение; чего хотят в действительности преступники; реальность выполнения угроз;

Переговоры имеют свои этапы. В. Илларионов выделяет четыре этапа:

- 1) разведывательный - решается задача установить контакт и получить от преступников информацию, указанную выше.
- 2) «захват позиций» - идет психологическая борьба за доминирование и преимущество в переговорах. Важно не спасовать перед натиском угроз террористов, получить выигрыш во времени для обдумывания и принятия последующих мер.
- 3) обсуждение путей и способов удовлетворения выдвинутых требований, поиск компромиссов в целях сохранения жизни заложников.
- 4) формирование окончательной позиции сторон, достижением полного или частичного соглашения.

Ведение переговоров более правильно начинать сотруднику среднего уровня, но не старшему начальнику, чтобы иметь возможность использовать при необходимости его должностной ресурс.

При ведении переговоров необходимо использовать следующие рекомендации:

- 1) быстро психологически настроиться на стиль и состояние человека желающего с пониманием отнестись и разрешить проблему

(кто может лучше уговорить преступника – его близкий друг. Значит во многих случаях этот стиль может быть эффективным). В ситуации, не связанной с риском для людей и материальных ценностей, можно использовать сразу доминирующий стиль.

2) назвать свою реальную или легендированную должность, имя и фамилию (можно вымышленную, если преступники лично не знают). К преступнику обращаться, так, как он себя назовет и/или используя нейтральный и позитивно настраивающий термин, например, «земляк»;

3) при установлении контакта использовать тактику психологического присоединения;

4) не допускать высказываний и внешних проявлений, вызывающих раздражение, неприязнь и подозрительность. Не оценивать отрицательно и не принижать личность». Реакция на требования террористов должна быть максимально корректна. Переговорщик может использовать такие обороты речи, как «Я верю тебе, я постараюсь помочь, я готов выслушать тебя, я готов говорить с тобой»;

4) поддерживать постоянно словесный контакт с преступниками, не используя долгих пауз, чтобы иметь возможность реагировать на предпринимаемые ими шаги («Когда люди разговаривают, оружие не стреляет»);

5) содержанием и стилем общения снижать эмоциональный накал, подвигая к разумности. В процессе переговоров стиль можно варьировать, подбирая наиболее адекватный: а) сочувствующий - понимание и желание помочь решить проблему (жизненный кризис); б) рассудительный – прогнозирование последствий и поиск взаимоприемлемого выхода их ситуации захвата; в) «усталый» - снижающий напряжение и навевающий усталость; г) инициативный и позитивно настраивающий;

6) удалить «зрителей» («на миру и смерть красна»);

7) позволять преступнику выпускать «пар», не реагировать на оскорбления;

8) переходить к сути проблемы по истечении некоторого времени для установления взаимопонимания;

9) избегать категорических отрицательных ответов. Не следует говорить: «Никогда», «Нет», «Я не могу», «Это невозможно», «Нельзя». Отрицательные ответы надо смягчать: «Понимаешь, так не получается», «Это быстро не получится»;

10) преуменьшать значение уже содеянного преступниками и не подталкивать захватчика к крайним мерам;

11) вести переговоры в таком ключе, чтобы создавалось впечатление что обе стороны в выигрыше;

- 12) избегать установления крайних сроков;
- 13) делать преступнику встречные предложения, предлагать полезные альтернативы, пусть он сам выбирает;
- 14) использовать слова и высказывания настраивающие позитивно, вызывающие отвлечения на позитивно настраивающие темы (отдых, развлечения, ребенок и т.д);
- 15) при необходимости можно использовать лиц, способных позитивно влиять на преступников;
- 16) подбирать и варьировать адекватный стиль ведения переговоров: а) сочувствие и желание помочь решить личную жизненную проблему; б) проявление рассудительности - прогнозирование последствий и поиск взаимоприемлемого выхода их ситуации; в) «усталый», навевающий расслабление и усталость; г) инициативный и позитивно настраивающий;
- 17) вести речь о выдаче раненых, женщин, детей;
- 18) использовать комплименты, внушающие разумное поведение, порядочность и достойное прекращение преступных действий, взрослость - для несовершеннолетнего;
- 19) сочетать убеждающее воздействие с внушением преступнику, что его не убеждают и не учат, констатировать самостоятельность принятия решения;
- 20) при обострении или безрезультатности переговоров необходимо подключение другого переговорщика;
- 21) при снижении эмоционального накала попробовать дозированно включать фрагменты «оберегающего информирования» о неизбежных отрицательных последствиях для него в случае гибели заложников, говоря в стиле «дружеского» объяснения со смыслом «зачем тебе это надо». При этом включать внушающие фразы о самостоятельности решения, о положительном исходе при прекращении. *Например: «Зачем тебе надо. А если тебе «спецназовцы» отстрелят ноги, таз. Зачем тебе это мучение. Будешь лежать в тюремной больнице ампутированный, в своих испражнениях, в страшной боли. Еще не поздно. Отпускай людей и выходи нормально. Будет оформлен добровольный отказ от совершения и все будет минимально. Люди будут благодарны. Я тебя не уговариваю. Но зачем себя гробить и людей. Подумай сам и решай разумно. Тебе разве нужны боль и страдания. Лучшие отпускай их и выходи аккуратно. Это самый лучший вариант. Не теряй время. Решай как лучше для тебя. Все закончится и жизнь продолжится. Ты не проиграешь, а выиграешь. Выиграешь по-крупному».*

22) Использование высказываний:

- **обращающих сознание** на позитивные мысли и образы для снижение агрессии, на осмысление что будет дальше, на нежелательные последствия, на никчемность для себя преступных действий;

- **настраивающих** на разумность поведения;

- **уменьшающих барьер** сдаться и придающие этому положительную окраску; внушающие неизбежность окончания этого события;

- **внушающих** желание переговорщика помочь найти нормальный выход;

- **внушающих** неизбежность негативных последствий при насилии;

- **вызывающих жалость** к заложникам и обращающихся к **благородным чувствам, личному достоинству**;

- **продуцирующих** тревогу, используя отвлечения, запутывание или перегрузку мышления;

- **побуждающих к здравому рассуждению** - а что дальше, чем это закончится, подводя к выводу о бесперспективности намерений для преступника, но используя в большей мере не собственные утверждения о плохом окончании, а вопросы или высказывания типа: «Ты на самом деле считаешь, что так будет?», «Ну, всякое может быть, если произойдет чудо. Давай лучше рассуждать реально».

Если преступник **в нетрезвом состоянии**, то один из рациональных вариантов, использованный специалистами – разговаривать, идентифицируясь с его состоянием (похожим на состояние пьяного), но не в возбужденном, а в более «вялом», «приторможенном» стиле.

Если преступник **в состоянии наркотической одурманенности** или психоза **с бредовой идеей**, то необходимо «присоединиться» к этой идее и разговаривать, управляя его поведением в рамках этой бредовой идеи.

При установлении контакта с лицом, у которого **мотивацией захвата является обида и возмущение несправедливостью**, первоначально необходимо выражать понимание, сочувствие «Я тебя понимаю. Это действительно никуда не годиться». Уточнять детали и опять выражать собственное возмущение, для выплеска эмоций. После присоединения на понимании далее необходимо снижать значимость: «Почти также было у моего знакомого. У него» - преподносится вымышленный короткий рассказ об аналогичной проблеме и как он ее решил. Обращение к мыслям: «через месяц, год все пройдет», «впереди все наладится».

Женщина может вести переговоры с несовершеннолетним, с женщиной обиженной на мужчину, с психически больным, если источником его агрессивного срыва не является женщина.

Завершающая стадия переговоров. В процессе ведения переговоров необходимо стремиться **идти к цели** освобождения заложников, а не только вести этот процесс, сдерживая вредоносные действия преступников. Когда возникло ощущение, что у преступников снизилась агрессивная решимость, появилась усталость, сомнение в своей идее, необходимо **мягко переходить к завершающей стадии** – склонению к освобождению заложников. Форсировать не следует, поскольку перебор с подталкиванием к этому может спровоцировать реакцию сопротивления и вернуть на прежнюю позицию. Завершение включает усиление мотивов сдачи и «оберегающей» девальвации мотивов продолжения сопротивления, а также предложение варианта, что и как сделать, освобождая заложников. Возможно, преступники предложат свой вариант сдачи. С ним можно согласиться, если он приемлемый или корректировать в стиле поиска взаимоприемлемого решения.

Пример обращения к собравшимся на несанкционированное протестное мероприятие

Граждане! Земляки, нам всем понятно, что каждый человек имеет свои взгляды на события в жизни, доволен или недоволен ими. Не все нам одинаково нравится или не нравится. Для этого есть причины. Каждый испытывает свои чувства и желания и поступает по своей воле. Каждый поступает, как считает нужным. *(В этих высказываниях выражается признание того, что для людей естественно испытывать разные желания и недовольства. В них используется с одной стороны идентифицирующие термины «мы все», «для всех нас» и в то же время индивидуализирующие – «каждый человек». Не используется противопоставляющее обращение «Вы», и «я», а интегрирующее «мы».)*

Желания человека заслуживают внимания, в том числе и тех кого здесь нет и кто думает по-другому. Желания надо выражать разумно, по-человечески, так, чтобы они имели законные основания для выполнения. Если это делать законно, то они рано или поздно будут услышаны. Это воля каждого создавать или не создать проблемы себе и другим. Давайте будем слушать свой разум и ценить то хорошее, что у нас есть и стремиться уменьшать плохое. *(В этих высказываниях используется присоединение и перевод внимания на общепринятые положительные ценности. Если они не вызвали явного общего неприятия, а вызвали внимание то можно дальше выразить абстрактный призыв).*

Давайте вместе будем ответственными и поймем друг друга, спокойно сделаем так, чтобы все было правильно и на пользу, а не во вред. Каждый по своему разумению решит сам, что он хочет и что ему это принесет. Лучше лишний раз отмерить, чем отрезать так, что потом не поправишь. Если с человек с горяча натворит, то это может обернуться для него бедой. Никому это не надо, никто этого не хочет, нам всем лучше, когда мы помогаем друг другу. Мы, работники милиции, хотим, чтобы в нашем доме был законный порядок, чтобы мы понимали друг друга, уважали друг друга. А тот, кто из-за спины хочет подтолкнуть и посмотреть, что получится или хочет развлечься, то ему надо подумать о последствиях для людей, а не только о своих желаниях, обидах или амбициях. Может он и хочет, чтобы было лучше. Но надо решать вопросы достойно и законно, а не создать еще более серьезную проблему. Пусть подумает, что это в конечном итоге будет на его совести. Давайте будем достойно решать вопросы и выражать желания. Не будем пороть горячку. Будем жить здравым разумом, своей головой. Те, кто хочет идти не по закону – это их воля. Но за все надо будет ответить, особенно если случится беда. Я говорю, желая добра, и кто это добро понял, спасибо, и от беды подальше. Пойдемте домой, земляки, не хочу, чтобы случилась беда. Нас ждут дома, матери, дети, жены, ждут здоровыми и свободными и нам всем это надо и, в первую очередь, нашим родным.

Выводы:

1. Экстремальная ситуация представляет собой происходящее в течение короткого времени неожиданное и резкое изменение условий окружающей человека среды, приводящее его к персональному порогу адаптированности. Воздействие экстремальной ситуации обычно проявляется в трех формах: в резком понижении организованности поведения, в торможении действий и движений, в повышении эффективности деятельности.

2. Управление органами внутренних дел в экстремальных условиях должно способствовать нормализации работоспособности сотрудников и не допускать проявления так называемой «истерии управления», учитывать психологические рекомендации по оптимизации данной деятельности.