

Агресията на служителя към ПРОБАЦИОННИЯ КЛИЕНТ

Проблемът за агресията:

- * Наблюдението на ежедневната работа с осъдени на пробация показва нарастване на агресивните прояви от страна на служителите към техните клиенти.

Проблемът за агресията:

- * Агресивното поведение на служителите към осъдените се проявява в пасивни и в активни форми.

Проблемът за агресията:

- * Пасивните форми на агресия към клиента са:
 - ✓ Минимизиране и формализиране на контакта;
 - ✓ Забавяне при разглеждане на актуални въпроси;
 - ✓ Демонстриране на отегчение, сърдене и ядосване без повод.

Проблемът за агресията:

* Проявите на активна агресия към пробационния клиент са:

- ✓ Повишаване на тона и обиждане;
- ✓ Нагрубяване, заплашване, шантажиране;
- ✓ Физическа интервенция.

Проблемът за агресията:

- * Агресията на служителя към осъдения на пробация може да е отговор на негова активна или пасивна агресия.

Проблемът за агресията:

- * Активните форми на агресия на осъдения на проба са:
 - ✓ Повишаване на тон и обиждане;
 - ✓ Ругаене и псуване;
 - ✓ Нагрубяване, заплашване, шантажиране;
 - ✓ Директна физическа интервенция.

Проблемът за агресията:

- * Пасивните форми на агресия на осъдения на пробация са:
 - ✓ Мълчание;
 - ✓ Отказ от сътрудничество;
 - ✓ Предоставяне на непълна или невярна информация;
 - ✓ Опити за манипулиране на пробационния служител.

Проблемът за агресията:

- * Агресията на служителя към клиента може да е израз на негативно-враждебни нагласи към неговото криминално деяние, личност и поведение. Това е феноменът на дразнеция ни, противен човек и правонарушител.

Проблемът за агресията:

- * Агресията на служителя към клиента може да е следствие от собственото му непълноценно самоутвърждаване в къщи, на работа или в приятелския кръг и да има компенсаторен характер.

Проблемът за агресията:

- * Агресията на служителя към клиента може да е израз на ситуативно възникнала тревожност, превъзбуда и афектираност.

Проблемът за агресията:

- * Агресията на служителя към клиента може да е резултат от натрупана преумора, която понижава самоконтрола.

Проблемът за агресията:

- * Агресията на служителя към клиента може да се интерпретира и като следствие от неефективното справяне с ежедневния стрес, породен от различни причини.

Проблемът за агресията:

- * Агресията на служителя към клиента може в различна степен да се толерира от организационната субкултура на неговия служебен екип.

Обяснение на агресията:

- * Нашето възпитание, убеждения и ценности могат да са източник на негативни нагласи и агресия към клиентите с пробационна присъда.

Обяснение на агресията:

- * Неудовлетвореността ни от работата и спадът в персоналната ни мотивация могат да повишат нашата агресивност към осъдените на проба.

Обяснение на агресията:

- * Пробационната дейност се отличава с монотонност.
- * Ако нашият темперамент е по-сангвиничен или холеричен, то еднообразието ще ни напруга, дразни и ще поражда по-висока агресивна готовност към осъдените.

Обяснение на агресията:

- * В ежедневието често се фрустрират наши водещи потребности, свързани със сигурност, самоутвърждаване, приемане.
- * Това покачва нашата агресивност към клиентите, с които работим.

Обяснение на агресията:

- * Всички в една или в друга степен сме склонни да пренасяме личните си проблеми на работното място, което увеличава агресията ни към осъдените на проба.

Обяснение на агресията:

- * Всеки от нас в различни моменти от своята професионална кариера води битките си за висок статус и получаване на повече надмощие в екипа и организацията.
- * Това ни прави агресивни и към осъдените на пробация.

Обяснение на агресията:

- * Развитието на симптомите на бърнаут синдрома, изразяващи се в хронична умора, депресивност, загуба на интерес към работата, води до покачване на агресивността към осъдените на пробация.

Овладяване на агресивността:

- * Осъзнаване на собствените ни негативни нагласи към пробационните клиенти в контекста на мисията на организацията и нашата функционална роля в нея.

Овладяване на агресивността:

- * Неудовлетвореността от работата и спадът на персоналната мотивация налагат да осмислим собствените си претенции и очаквания и да си поставим по-реалистични цели.

Овладяване на агресивността:

- * Ако сме сангвиници или холерици преодоляването на монотонността и негативните агресивни последствия от нея трябва да се търси в ангажирането с повече разнопосочни задачи.

Овладяване на агресивността:

- * При положение, че са фрустрирани наши водещи потребности и това ни прави агресивни, трябва да си даваме сметка, че така е с повечето хора.
- * Трудностите са временни, а по-оптимистичният поглед върху нещата ни пази от излишен стрес.

Овладяване на агресивността:

- * Необходимо е да си припомним, че собствените ни проблеми са наша лична работа и за тях осъденият няма никаква вина.
- * Да не забравяме, че трябва да сме емпатични!

Овладяване на агресивността:

- * Стремекът ни за по-висок статус и повече власт в организацията е естествен, но това не може да влияе на отношението ни към осъдените.
- * Този, който иска да бъде по-значима фигура в институцията, трябва да спазва правилата за интеракциите с клиентите.

Овладяване на агресивността:

- * Почувстваме ли преумора и изчерпаност, трябва да спрем, за да „презаредим батериите“, за да не се стига до гневно-агресивни изблици пред осъдените.

Овладяване на агресивността:

- * Ако ни овладее гняв, след който ще последва агресия, е по-добре да отклоним вниманието си чрез своето любимо занимание и с помощта на смешното и на хумора да преосмислим ситуацията.