

## Как вести себя во время психологической атаки скандалиста

- 1** Сохраняйте спокойствие. Вежливая речь и отсутствие резких движений – залог Вашей безопасности.
- 2** Если оппонент повысил голос, выпрямите спину и ноги – так, чтобы почувствовать соприкосновение обеих стоп с полом (психологический прием «заземление»). Не переминайтесь с ноги на ногу, не сжимайте руки в кулаки и не теребите предметы в руках. Дышите ровно.
- 3** Сильнее всего обижают и раздражают слова, поэтому сознательно фиксируйтесь не на слуховых, а на зрительных ощущениях. Смотрите в глаза или на переносицу оппонента.
- 4** Выбирайте фразы, на которые нужно ответить. Старайтесь не реагировать на все сразу – скандалист неистощим. Если Вы не поняли суть претензий, задайте дополнительные вопросы.
- 5** Не спешите высказываться. Думайте над каждым словом. Помните, что все может быть использовано против Вас. Говорите только то, что сказали бы при свидетелях и в спокойном состоянии. Не оценивайте слова и действия оппонента. Смените тон на подчеркнуто профессиональный – холодный и строгий.
- 6** Если агрессия нарастает, сразу обозначьте границу: «Я не хочу, чтобы дети услышали нецензурные выражения», «Не нужно меня оскорблять», «Криками Вы ничего не добьетесь».
- 7** Открыто высказывайте свою точку зрения. Стойте на своем, но не спорьте. Найдите веский аргумент и спокойно его повторяйте. Он должен относиться к делу, Вашим обязанностям и ситуации. Универсальные фразы: «Я Вас услышал(а)», «Я Вас понял(а)», «Я подумаю над Вашими словами».

**8** Не произносите длинные речи. Нам кажется, что если мы заставим другого человека выслушать нашу точку зрения, то добьемся от него согласия. Однако мы вкладываем в одни и те же слова разный смысл – у каждого есть личный контекст для восприятия информации. Он зависит от пола, возраста, жизненного опыта и многих других факторов.

**9** Толкуйте слова оппонента в позитивном ключе. Представьте, что он не атакует Вас, а просит помощи, чтобы решить проблему. Ваша реакция должна быть соответствующей: «Чем я могу Вам помочь?». Реагировать на нападки подобным образом трудно, зато Вы уйдете от открытого конфликта.

**10** Отделите в конфликте главное от второстепенного, свои интересы от интересов оппонента, прошлые обиды от будущих целей. Это позволит отчетливее увидеть возможные пути преодоления разногласий.

**11** Если Вы чувствуете, что оппонент нарушает Ваши границы, скажите: «Простите, что перебиваю, но мне очень трудно Вас слушать, поскольку меня злят ваши нападки. Я был бы Вам очень признателен за Ваше мнение не обо мне лично, а о проблеме или о том, что я сделал».

**12** Подходите к решению конфликта творчески. Воспринимайте любое противоречие как интересную сложную задачу. Альберт Эйнштейн говорил, что проблемы нельзя разрешить тем же способом, каким они были созданы.

**13** Как можно скорее сообщите руководству о произошедшем инциденте, сохранив копию докладной у себя. Иначе слухи Вас опередят, и Вам придется опровергать несправедливые утверждения.

**14** Даже если Вы были безупречны во время конфликта, Ваша профессиональная деятельность может стать предметом проверки. Следите за своевременным и правильным оформлением документации и не пренебрегайте должностными обязанностями.

**15** Не извиняйтесь, если Вы не виноваты. Страх перед проверками – не повод подчиняться людям с неадекватным поведением. Чем больше уступать агрессору, тем больше будет от него претензий.