



Памятка для воспитателей

Как вести себя во время психологической атаки скандалиста

- 1** Держите себя в руках. Вежливость и способность остаться в профессиональной роли – залог безопасности.
- 2** Если вас атакуют, встаньте твердо, устойчиво, почувствуйте соприкосновение обеих стоп с полом (психологический прием «заземление»).
- 3** Не суетитесь, не делайте лишних движений: не переминайтесь с ноги на ногу, не теревите что-то в руках. Выпрямите спину. Старайтесь дышать ровно.
- 4** Выбирайте, на что и как ответить. Старайтесь не реагировать на все сразу – скандалист неистощим.
- 5** Психологическая атака сильнее всего действует через слух. Поэтому сознательно фиксируйтесь не на слуховых, а на зрительных ощущениях. Смотрите в глаза или на переносицу атакующего. Постарайтесь увидеть его лицо как можно более ясно.
- 6** Выслушайте. Убедитесь, что вы поняли суть претензии. Не спешите высказываться и не говорите лишнего. Думайте над каждым словом. Помните, что все может быть использовано против вас. Говорите только о себе. Говорите только то, что сказали бы при свидетелях и в спокойном состоянии. Не оценивайте никого и ничьи действия. Не переубеждайте, не критикуйте. Говорите спокойно, твердо. Тон нельзя повышать, но можно сменить: на подчеркнуто профессиональный, внимательный, холодный, строгий.
- 7** Если агрессия в ваш адрес нарастает, сразу обозначьте границу: «Я не хочу, чтобы дети слышали нецензурные выражения», «Не нужно меня оскорблять», «Вы меня толкнули».

- 8** Открыто высказывайте свою точку зрения. Стойте на своем, но не спорьте. Найдите четкий аргумент и спокойно повторяйте его. Он должен относиться к делу, вашим обязанностям и ситуации: «Сейчас я должна сосредоточиться на детях», «Мы всегда просушиваем колготки после прогулки», «Я приму к сведению», «Я вас услышала». Это не гарантирует победу, но защищает вас и ваш имидж.
- 9** Спросите атакующего: «Чего бы вы хотели? Чем вам помочь? Как, по-вашему, мне на это реагировать (на проблему, ставшую поводом к скандалу)?»
- 10** Не ставьте перед собой цель победить атакующего или договориться. Единственная правильная цель – вести себя достойно.
- 11** Предложите атакующему в ближайшее время (день-два) обсудить ситуацию в присутствии любых должностных лиц.
- 12** Как можно скорее письменно сообщите руководству о произошедшем инциденте, сохраните копию докладной у себя. Иначе слухи опередят вас и будет трудно бороться с искаженной информацией. Пишите о фактах.
- 13** Даже если вы были безупречны, ваша профессиональная деятельность может стать предметом проверки. Следите за своевременным и правильным оформлением рабочей документации и не пренебрегайте никакими должностными обязанностями.
- 14** 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.
- 15** Используйте приемы управления негативными эмоциями:
- мысленно медленно произнесите два-три слова, вызывающие у вас ощущение покоя (например, «свобода», «отдых», «расслабление», «спокойно»);
 - медленно дышите на 12 счетов: 1–4 – медленный вдох, 5–8 – задержать дыхание, 9–12 – медленный выдох. Повторите цикл 2–3 раза;
 - один раз резко поверните голову направо – это переключает с эмоционального правого полушария на рассудочное левое.