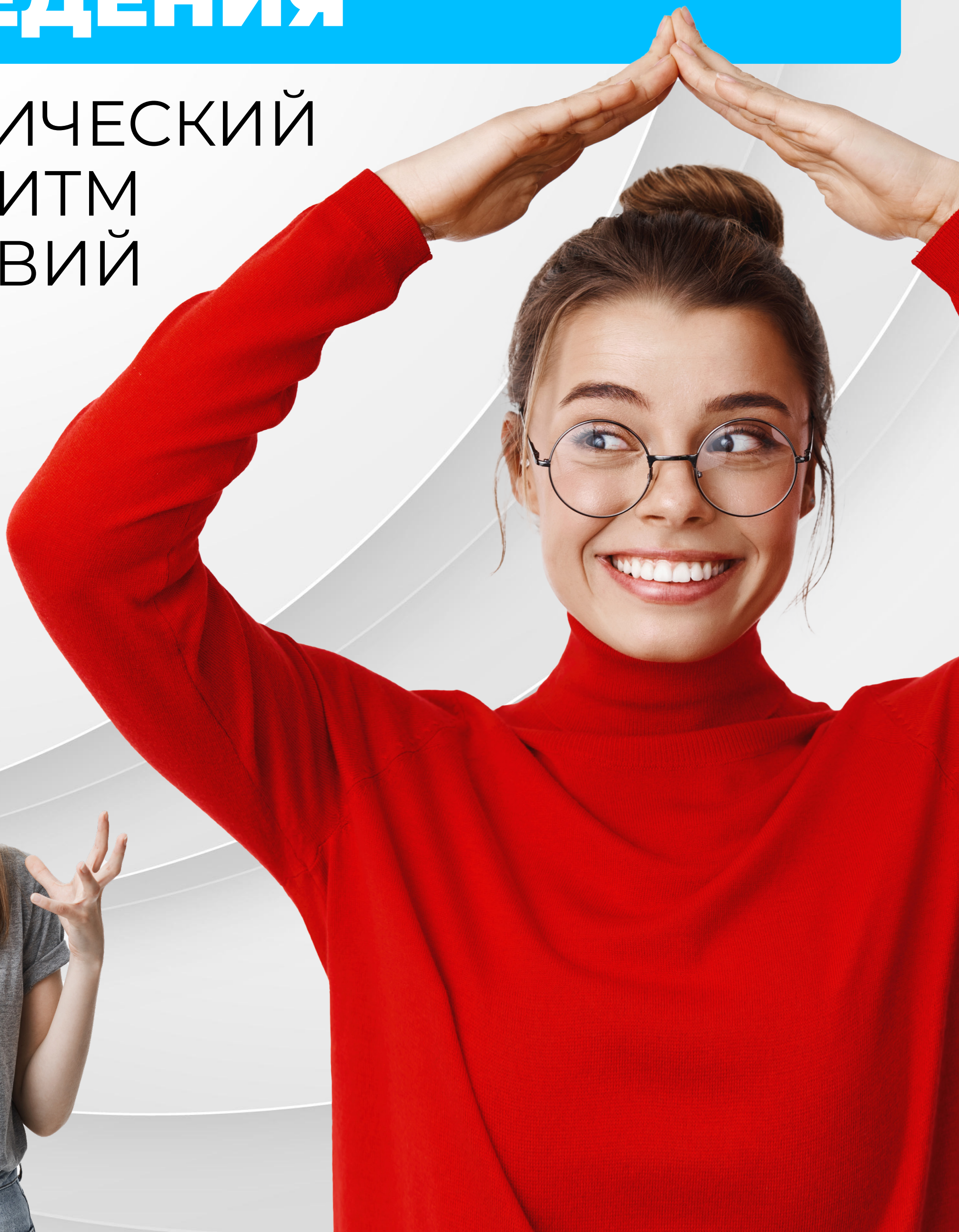


ЗАЩИТА ОТ АГРЕССИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

ПРАКТИЧЕСКИЙ
АЛГОРИТМ
ДЕЙСТВИЙ



1.

ОТСЛЕДИТЬ СВОИ ЭМОЦИИ

признать,
что вам
неприятно



2.

УБРАТЬ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ НАКАЛ СОБЕСЕДНИКА:

- 1. Показать или озвучить собеседнику, что Вы видите его эмоции**
- 2. Присоединиться к эмоциональному состоянию:**
 - Задать проясняющие вопросы
 - Внимательно слушать собеседника
 - Найти точки соприкосновения
 - Извиниться, если нанесли ущерб



3.

ПРЕДЛОЖИТЬ ВАШЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ

Продолжить беседу



4.

НЕЛЬЗЯ:

**Взывать к логике,
пока эмоции берут верх**

- ▶ Успокаивать фразами вроде «успокойтесь»
- ▶ Предлагать советы до того, как человек выговорился
- ▶ Отвечать тем же (криком на крик, оскорблением на оскорбление)
- ▶ Улыбаться или сохранять полное спокойствие (это может разозлить еще больше)

