Памятка для педагогов

Как вести себя во время психологической атаки скандалиста, хама

Правило1. Спокойствие, только спокойствие!
Сохраняйте спокойствие. Вежливая речь и отсутствие резких движений - залог Вашей безопасности.

Правило 2. Следите за своим телом
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.

Правило 3. Глаза в глаза!
Сильнее всего обижают и раздражают слова, поэтому сознательно фиксируйтесь не на слуховых, а на зрительных ощущениях. Смотрите в глаза или на переносицу оппонента.

Правило 4. Не спешите.
Не спешите высказываться. Думайте над каждым словом. Помните, что всё может быть использовано против Вас. Говорите только то, что сказали бы при свидетелях и в спокойном состоянии.

Правило 5. Прислушивайтесь к оппоненту
Вам не обязательно соглашаться с родителем, но необходимо терпеливо его выслушать. Выбирайте фразы, на которые нужно ответить. Старайтесь не реагировать на все сразу - скандалист неистощим. Если Вы не поняли суть претензий, задайте дополнительные вопросы.

Правило 6. Уделите внимание содержанию ситуации
Не переходите на личности, не оценивайте действия родителя, не пытайтесь читать мысли. Откажитесь от ролей «нападающего» и «защищающегося». Не переходите на личности. Вместо этого постарайтесь занять позицию исследователя: задайте вопросы о проблеме, нацельтесь на понимание.
Отделите в конфликте главное от второстепенного, свои интересы от интересов оппонента, прошлые обиды от будущих целей. Это позволит отчетливее увидеть возможные пути преодоления разногласий.
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.

Правило 7. Действуйте так, будто намерение оппонента позитивно
Попробуйте позитивно ответить на суть претензии, когда услышите её. Например: «Спасибо, что обратили на это мое внимание», «Попробуем исправить».
Толкуйте слова оппонента в положительном 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 уйдёте от открытого конфликта.

Правило 8. Следите за речью

Не говорите в быстром темпе. Смените тон на подчёркнуто профессиональный - холодный и строгий. Не произносите длинные речи. Все вкладывают в одни и те же слова разный смысл - у каждого есть личный контекст для восприятия информации.

Открыто высказывайте свою точку зрения. Стойте на своём, но не спорьте. Найдите веский аргумент и спокойно его повторяйте. Он должен относиться к делу, Вашим обязанностям и ситуации. Универсальные фразы: «Я Вас услышала», «Я Вас поняла», «Я подумаю над Вашими словами».

Попробуйте повторить, согласиться, дополнить:

- «Правильно ли я Вас поняла, что Вас расстроило то, что…»
- «Я услышала, что Вам не нравится… Я согласна, что это может быть неудобно… Добавлю, что это подходит мне …»
- «Это Ваше мнение. Может и так.»
- Пробуйте одновременно и соглашаться, и противоречить оппоненту, говоря и «за», и «но». Это сбивает с толку даже опытных переговорщиков.
- «Наверное, я неправильно подобрала слова…»

Правило 9. Признайте неправоту без оправданий.

Если вы неправы, помните, что это нормально. Признайте это («Я действительно сорвалась», «Не доглядела»).

Признав вину или хотя бы часть вины в спокойной форме, Вы показываете партнёру, что Вы вполне вменяемый человек, способный объективно смотреть на ситуацию, и что Вы сильный человек. Признание должно быть сделано в спокойной твёрдой и уверенной интонации, без тени колебаний и неуверенности (иначе люди сочтут Ваше признание слабостью), и в дальнейшем можно проигнорировать новую волну ещё более серьёзных критики и обвинений.

Старайтесь не оправдываться перед собеседником («устала», «отвлеклась», «с ними иначе нельзя»). Оправдание – это скрытое нападение. А признание неправоты способствует тому, чтобы оппонент уменьшил претензии.

Вы должны сказать примерно следующую фразу: «Хорошо, я принимаю вот эту часть критики и постараюсь исправить ошибку, только давайте говорить спокойно».

Правило 10. Устанавливаем границу

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

Если агрессия нарастает, сразу обозначьте границу:

- «Я не хочу, чтобы дети услышали нецензурные выражения»,
- «Не нужно меня оскорблять»,
- «Криками Вы ничего не добьётесь»,
- «Чтобы я Вас поняла, надо говорить спокойно и по порядку»,
- «Когда со мной говорят в таком тоне, у меня возникает чувство раздражения (досады, дискомфорта). Если можете, постарайтесь высказывать свои претензии по-другому»,
- «Вы пытаетесь меня задеть. Придерживайтесь нормальной формы общения»,
- «Не хочется прерывать Вас, но меня ждут неотложные дела.»

Правило 11. Опередите слухи!

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