

# Реагирование на агрессивное поведение со стороны жильцов

## Как реагировать на агрессивное поведение



### Сохраняйте спокойствие

- Оставайтесь расслабленными и не раздражайтесь. Будьте позитивны и успокаивайте. Говорите медленно и мягким тоном.

### Успокойте человека

- Говорите спокойно и убедительно, постарайтесь говорить медленнее.
- Выслушайте его переживания.
- Покажите, что вы понимаете его страх или гнев.



### Попробуйте определить непосредственную причину

- Подумайте, что произошло непосредственно перед реакцией, что могло спровоцировать поведение.
- Исключите боль как причину поведения — боль может вызывать агрессию у жильцов.

### Рассмотрите возможные способы решения

- Используйте мягкое прикосновение (если уместно).
- Уменьшите шум, беспорядок или количество людей в комнате.
- Предлагайте выбор между двумя вариантами.
- Предложите расслабляющую деятельность — музыку, массаж или физические упражнения.
- Переключите внимание — предложите перекус или любимый предмет как отвлечение.



**Вот несколько техник снижения напряженности.** Избегайте агрессивного языка тела, например сжатых кулаков, скрещённых рук или нахмуренного выражения лица.

Поддерживайте зрительный контакт, но не смотрите вызывающе. Контролируйте дыхание и старайтесь говорить уверенным, спокойным и низким голосом. Используйте позитивные фразы и старайтесь давать чувство уверенности и безопасности.