

Памятка

РОССИЯ -  
СТРАНА  
ВОЗМОЖНОСТЕЙ

СЕНЕЖ  
МАСТЕРСКАЯ УПРАВЛЕНИЯ

# Как успокоить другого человека



1. В первую очередь, сохраняйте собственное спокойствие. Все, что происходит, — обычная рабочая ситуация.
2. Осознайте, что собеседник возмущен ситуацией, а не лично вами.
3. Разговаривайте спокойным голосом, со средней скоростью и громкостью речи.
4. Позаботьтесь о человеке: помогите ему пройти, предложите присесть, подставьте стул, предложите выпить воды или чая — это поможет ему отвлечься от негативных мыслей и успокоиться. Хорошо помогает также вовлечение человека в деятельность, связанную с перемещением или физической активностью. Например:
  - *«София Михайловна, давайте пройдем в пятый кабинет, там и обсудим».*
  - *«Светлана Валентиновна, прошу вас присесть. Расскажите, пожалуйста, о своей проблеме».*
  - *«Борис Сергеевич, вы не могли бы мне помочь? Мне нужно перенести вот эти документы».*
  - *«Леонид Валентинович, помогите, пожалуйста, передвинуть этот стол».*
5. Своими словами и поведением показывайте, что вы на стороне человека и хотите ему помочь:
  - *«Дмитрий Иванович, я с вами».*
  - *«Алексей Николаевич, для нас также важно решение этого вопроса».*
  - *«Юлия Никитична, администрация на вашей стороне».*
  - *«Нина Сергеевна, я помогу вам в этой ситуации».*
6. В случае сильных переживаний дайте человеку выговориться. Эмоции могут помешать ему конструктивно обсудить вопрос. Очень важно, чтобы в это время кто-то был рядом с ним.

- 7.** Почаще используйте вежливые слова и слова благодарности: «спасибо», «пожалуйста». Обращайтесь к человеку по имени и отчеству, если вы их знаете. Искренне благодарите посетителя за обращения, информацию, даже за его жалобы:
- **«Олег Андреевич, спасибо, что сообщили о проблемах с получением льгот».**
  - **«Пожалуйста, расскажите поподробнее о том, что случилось».**
  - **«Благодарю вас, что обратили внимание на задержки в решении вопроса».**
  - **«Спасибо, что обратились к нам».**
- 8.** Выделяйте ключевые моменты, связанные с проблемой обратившегося, озвучивайте их и подчеркивайте, что для вас это тоже важно. После этого можно предложить те или иные действия по решению проблемы. Например:
- **«Иван Иванович, вам важно получить компенсацию? Нам это тоже важно, поэтому сообщите, пожалуйста, куда вы писали обращение».**
  - **«То есть вы хотите сказать, что уже два месяца не можете получить ответ? Нас тоже волнует этот вопрос. Сейчас я уточню его статус».**
  - **«Сергей Михайлович, вы сказали, что у вас не приняли документы? Для нас это очень важно, поэтому скажите, пожалуйста, к кому вы обращались».**
- 9.** Используйте «Я-сообщение»: выразите свои чувства общими словами, а затем предложите решение проблемы или продолжите разговор:
- **«В подобных ситуациях мне сложно что-то сделать. Давайте вернемся к нашему вопросу».**
  - **«Мне трудно помочь человеку в такой обстановке. Прошу вас присесть и заполнить бланк».**
  - **«Когда кипят такие страсти, сложно работать. Прошу вас еще раз рассказать о...»**

**10.** Предложите сделать перерыв. Обычно это позволяет человеку успокоиться. В это время желательно его чем-то занять:

- *«Даниил Петрович, давайте прервемся. Пока посмотрите, пожалуйста, памятку о льготах для ветеранов».*
- *«Мария Алексеевна, мы решим ваш вопрос чуть позже. Заполните пока, пожалуйста, анкету».*
- *«Василий Сергеевич, сейчас мне нужно сделать звонок по вашему вопросу. Я через 10 минут к вам вернусь. Пока присядьте, пожалуйста. Хотите чаю?»*

**11.** Если вы оказались неправы, извинитесь — от себя лично или от лица органа государственной власти:

- *«Да, извините, мы поторопились с принятием решения».*
- *«От лица администрации приношу вам извинения за действия сотрудников».*