

Алгоритм действий библиотекаря при агрессивном поведении посетителя

Шаг 1. Оцените ситуацию и сохраняйте спокойствие

При первых признаках агрессивного поведения постарайтесь сохранять хладнокровие и самообладание. Не показывайте страха или раздражения, даже если собеседник ведет себя резко и эмоционально.

Шаг 2. Установите зрительный контакт и используйте спокойный тон речи

Установив визуальный контакт, говорите спокойно и уверенно. Ваш голос должен звучать ровно и доброжелательно, без повышения тона или резких высказываний. Пример обращения: **«Давайте попробуем разобраться вместе и решить возникшую проблему.»**

Шаг 3. Постарайтесь понять причину недовольства

Задавайте уточняющие вопросы, чтобы выяснить источник негатива и определить конкретные причины раздраженности собеседника. Это позволит вам лучше оценить ситуацию и выбрать оптимальный способ решения проблемы. Примеры вопросов: **«Что именно вас беспокоит?»**.

Шаг 4. Проявляйте эмпатию и уважение

Дайте человеку почувствовать, что его услышали и поняли. Даже если посетитель выражает недовольство необоснованно, ваша задача — показать понимание и желание помочь.

Фразы поддержки: **«Ваше мнение важно для нас, давайте разберемся подробно», «Мы обязательно примем меры, чтобы избежать повторения подобной ситуации».**

Шаг 5. Предложите альтернативные варианты разрешения конфликта

Попробуйте предложить посетителю разные пути выхода из конфликтной ситуации. Например, предложите помощь руководителя библиотеки или разрешение вопроса другим способом. Примеры предложений: **«Может быть, мы можем обсудить вашу проблему с заведующей библиотекой?»**, **«Позвольте нам рассмотреть вашу ситуацию более детально и принять решение с коллегами».**

Шаг 6. Обратитесь за поддержкой коллег или охраны

Если агрессия усиливается, поведение становится угрожающим или невозможно разрешить конфликт самостоятельно, немедленно сообщите заведующему библиотекой, привлечите внимание сотрудников библиотеки, попросив помощи в разрешении ситуации.

Важно обеспечить собственную безопасность и безопасность окружающих. Примеры обращений: **«Извините, я вынужден пригласить руководителя/охрану для дальнейшего разбирательства»**, **«Вам придется покинуть помещение, поскольку ваши действия нарушают правила пользования библиотекой»**. Нажмите тревожную кнопку.

Шаг 7. Запишите инцидент и составьте отчет

По завершении инцидента зафиксируйте произошедшие события письменно, приложив описание ситуации, возможных последствий и предпринятых мер. Отчет направьте директору учреждения для информирования и принятия дальнейших решений.