

"Речевые формулы" для конструктивного общения

Как возразить родителю, чтобы избежать возникновения конфликта?

- Очень хорошо, что Вы подняли этот вопрос, и...
- Спасибо, что Вы обратились с этой проблемой к нам, и мы обязательно ее решим, когда это будет удобно нам с Вами....
- Я уважаю Ваше мнение, и в то же время вижу эту ситуацию с другой стороны...., а как Вы видите выход из этой ситуации..., что мы можем предпринять?... (дождаться первого предложения от родителя)

- Нам это важно, давайте подумаем, как нам решить эту проблему, и избежать данной ситуации в будущем.....

Как сформулировать просьбу, чтоб отказать было невозможно?

Универсальные:

- Только Вы..... в этой ситуации можете нам помочь
- Как замечательно, что Вы подошли.....
- Я больше ни к кому не могу обратиться, только к Вам.....
- Я знаю, что только Вы справитесь, потому что.....
- Только Ваши знания и родительский (педагогический, жизненный) опыт могут нам помочь.....
- Нам очень нужна именно Ваша помощь.....

К родителю:

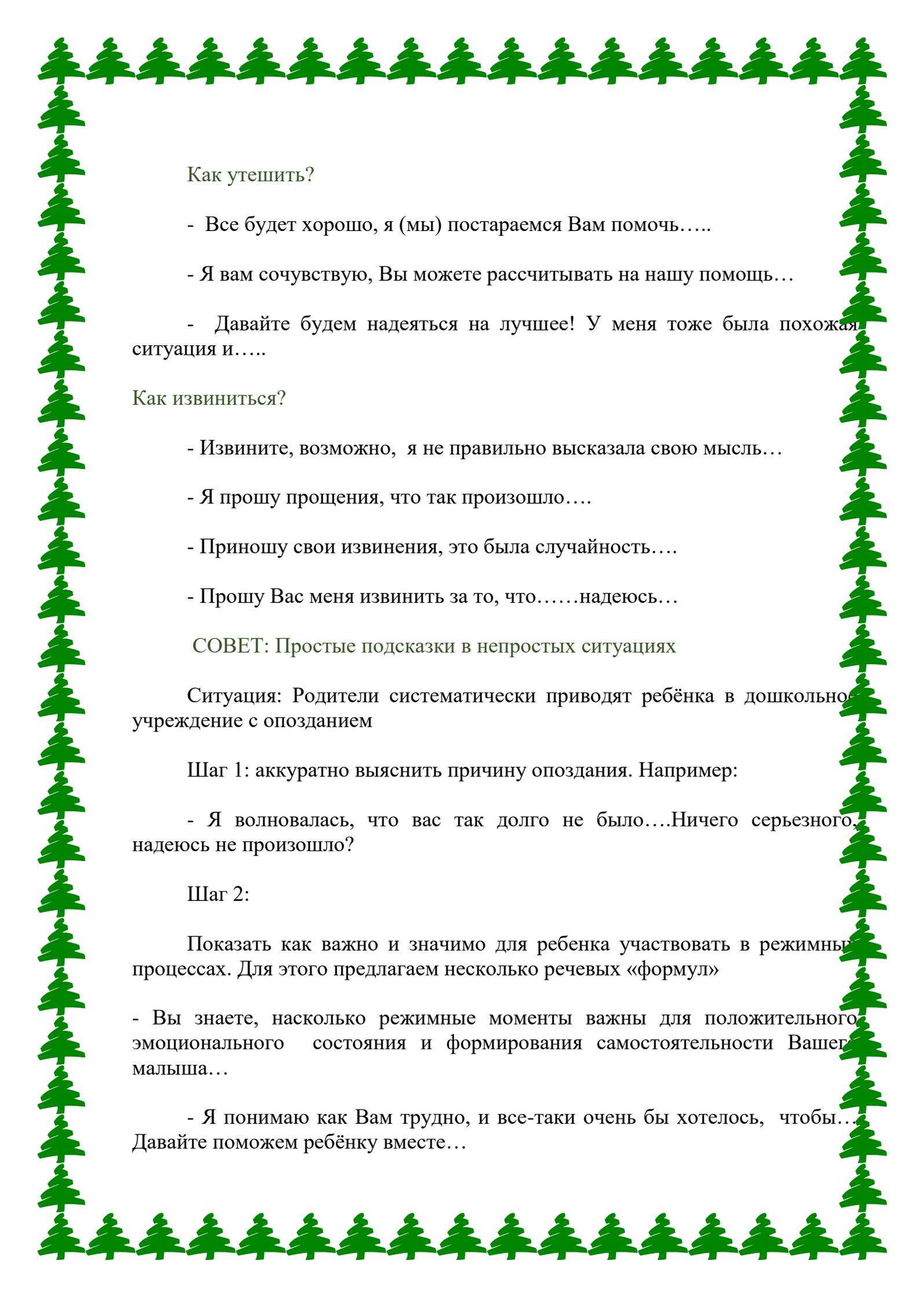
- Только Ваши знания и родительский опыт могут нам помочь.....

К руководителю:

- Зная Вашу компетентность, я именно к Вам обращаюсь за помощью....

К коллеге:

- Вы уже работали по этой теме, мне нужен Ваш профессиональный совет...



Как утешить?

- Все будет хорошо, я (мы) постараемся Вам помочь.....
- Я вам сочувствую, Вы можете рассчитывать на нашу помощь...
- Давайте будем надеяться на лучшее! У меня тоже была похожая ситуация и.....

Как извиниться?

- Извините, возможно, я не правильно высказала свою мысль...
- Я прошу прощения, что так произошло....
- Приношу свои извинения, это была случайность....
- Прошу Вас меня извинить за то, что.....надеюсь...

СОВЕТ: Простые подсказки в непростых ситуациях

Ситуация: Родители систематически приводят ребёнка в дошкольное учреждение с опозданием

Шаг 1: аккуратно выяснить причину опоздания. Например:

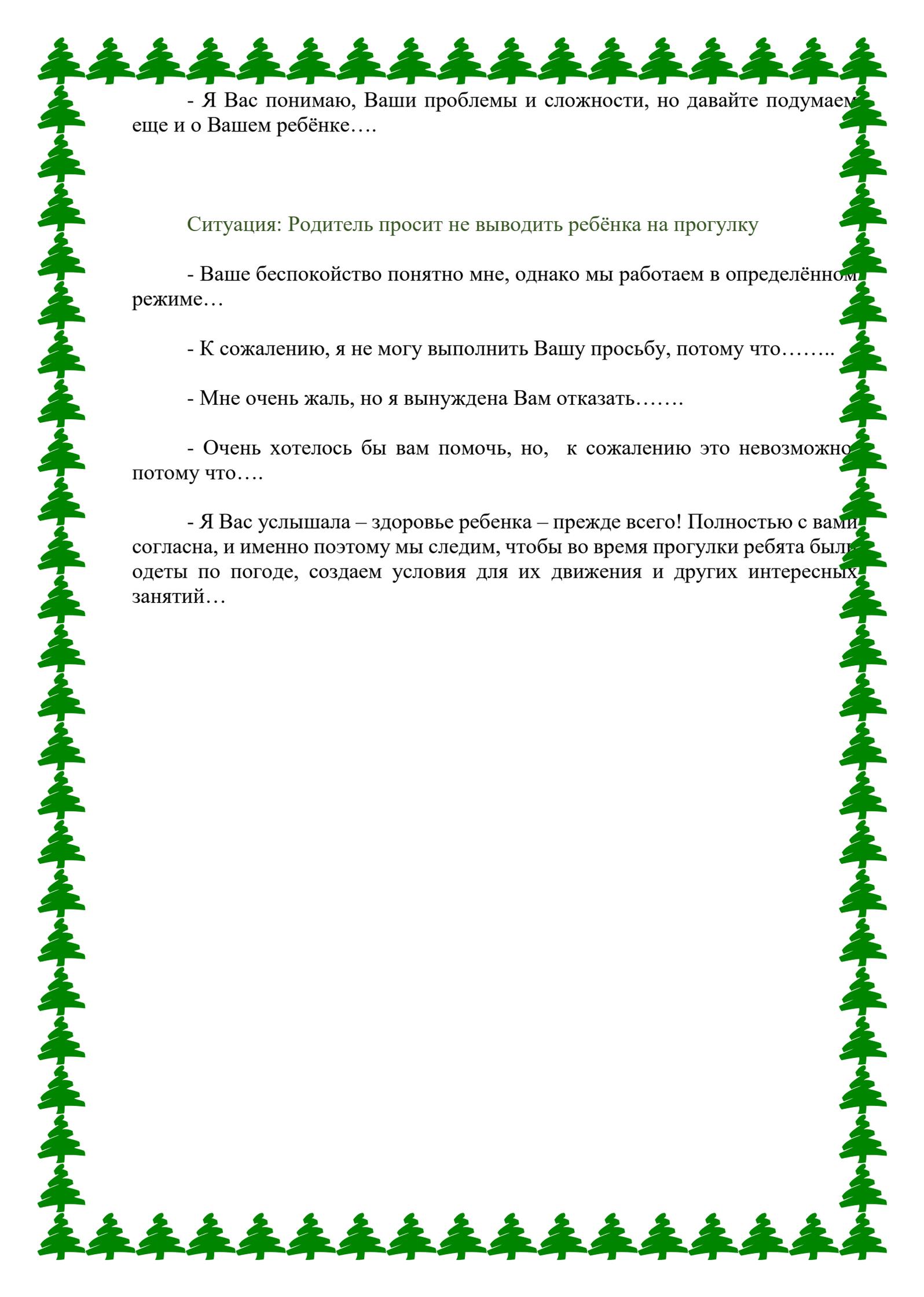
- Я волновалась, что вас так долго не было....Ничего серьезного, надеюсь не произошло?

Шаг 2:

Показать как важно и значимо для ребенка участвовать в режимных процессах. Для этого предлагаем несколько речевых «формул»

- Вы знаете, насколько режимные моменты важны для положительного эмоционального состояния и формирования самостоятельности Вашего малыша...

- Я понимаю как Вам трудно, и все-таки очень бы хотелось, чтобы... Давайте поможем ребёнку вместе...



- Я Вас понимаю, Ваши проблемы и сложности, но давайте подумаем еще и о Вашем ребенке....

Ситуация: Родитель просит не выводить ребенка на прогулку

- Ваше беспокойство понятно мне, однако мы работаем в определенном режиме...

- К сожалению, я не могу выполнить Вашу просьбу, потому что.....

- Мне очень жаль, но я вынуждена Вам отказать.....

- Очень хотелось бы вам помочь, но, к сожалению это невозможно потому что....

- Я Вас услышала – здоровье ребенка – прежде всего! Полностью с вами согласна, и именно поэтому мы следим, чтобы во время прогулки ребята были одеты по погоде, создаем условия для их движения и других интересных занятий...