|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Работа с возражениями****1. Внимательно выслушайте возражение:** - дослушайте до конца; - не бросайтесь на возражение немедленно; - покажите, что то, что сказал собеседник, - важно для вас; - не поленитесь повторить возражение фразой типа «Верно ли я понял(а), что...»; * получите подтверждение.

**2. Ответьте на возражение:** - «согласитесь и... опровергните»; * «согласитесь и... покажите плюсы ситуации, сочетая их с возражениями».

**Никогда не употребляйте «но» - это раздражитель!****3. Получите подтверждение, что ответ принят и можно «идти дальше»:** - «Вы согласны, что...»; - «Мы все понимаем, что...»; - «То, что мы с вами сейчас обсудили, позволяет...» и т. д.**4. «Переключите скорость» - и вперед:** - покажите жестом, что с этим возражением покончено, подкрепите это дружеской улыбкой; - начав следующую фразу со слов: «Может быть, теперь мы обсудим...»;«Как вы посмотрите, если теперь мы обсудим...»; «Кстати, вот еще один момент...» и т. д. | **Логика ведения разговора в конфликтной ситуации*** Создать адекватное и ясное представление о происшедшем факте *(«такова ситуация…», «мы с вами находимся в таких условиях…», «это произошло…», «нам необходимо найти решение в сложившейся ситуации…» и т.д.).*
* Помочь в управлении своими чувствами и эмоциями («я понимаю ваши чувства…», «вы расстроены…», «нас огорчает…»).

Не использовать: «ничего страшного не произошло», «это не конец света», «успокойтесь»).* Выразить уверенность в преодолении сложной ситуации *(«мы справимся…», «мы используем все плюсы ситуации…» и т.д.).*
 | **Техники и приемы поведения в конфликтной ситуации****Формула «Я»- высказывания:****Выражение чувств + конструктивное предложение**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **+** | **?** | **-** |
| Я рад | Я удивлен | Я огорчен |
| Мне приятно | Я растерян | Я обеспокоен |
| Я удовлетворен  | Меня смущает | Я волнуюсь |
| Мне нравится | Я убежден | Я подавлен  |
| Я горд | Я согласен | Мне неприятно |
| Я счастлив | Мне любопытно | Мне стыдно |
| Я доволен | Я поддерживаю | Меня злит |

**logo20_0*****«Меня огорчает сложившаяся ситуация, но вместе мы найдем решение!»*** |

|  |  |
| --- | --- |
| **10 основных принципов эффективного общения,** **которые помогут выстроить взаимодействие педагога с родителями.****Принцип 1.  Уметь настроиться  на позитивное общение****Принцип 2. Уметь говорить****Принцип 3. Уметь слушать и слышать****Принцип 4. Уметь спрашивать, задавать вопросы и отвечать на них****Принцип 5. Использовать технику "Я - высказывания" - способ передачи партнеру сообщения о чувствах.****Принцип 6. Уметь наблюдать за собеседником и контролировать ситуацию общения****Принцип 7. Уметь решать проблемы в ходе общения, не создавая новые.****Принцип 8. Уметь отстаивать свою точку зрения, возражать и говорить «нет»****Принцип 9. Уметь признавать свои ошибки и извиняться****Принцип 10. Уметь показывать свое расположение и благодарность** | **Собеседник нападает, обвиняет и требует**, ваша тактика – не паниковать, сохранять выдержку и спокойствие. Необходимо набраться терпения, дать ему высказаться.* Слушайте молча, не поддерживайте высказывание репликами, взглядом, кивками головы. Сохраняйте спокойствие.
* Попросите собеседника повторить его аргументы: «Будьте добры, уточните, что вы имели в виду...», «Пожалуйста, объясните еще раз те вопросы, которые вы связываете с...»
* Повторите возражение (обвинение) собеседника в виде вопроса: «Если я вас правильно поняла, вы хотите сказать...», «Верно ли я понял вас, вы считаете, что...»
* Не пытайтесь убедить собеседника в своей точке зрения.
* Не стремитесь опровергнуть каждое утверждение, что только спровоцирует новые нападки.
* Переведите разговор из обсуждения проблем, обвинений и требований в русло их решения, предоставив собеседнику право выбрать этот путь: «Как бы вы поступили на моем месте?..», «Что вы сделали бы в этой ситуации?..», «Что, по вашему мнению, можно предпринять?..», «Как, по вашему мнению, эту ситуацию можно изменить?..»
* Вопрос: «Да-да я понимаю, что вы хотели сказать. Есть ли у вас предложения?» – может совершенно изменить ход и тональность разговора, так как вы переводите его из нападения и обвинения в обсуждение путей решения проблем. В этом случае даже у агрессивно настроенного собеседника нет оснований продолжать конфронтацию. Даже если вы недовольны разговором, не показывайте этого, вежливо попрощайтесь.
* Нередко в ходе подобных (сложных) разговоров собеседнику задается прямой вопрос, на который в силу разных причин трудно ответить. Вы вправе сказать, что не знаете ответа, не владеете ситуацией, но никогда не оправдывайтесь.
 |