|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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. |