

Как успокоить недовольного родителя

Ситуация:

Во время вашего рабочего дня у одного из детей пропала дорогая игрушка. В течение дня вы несколько раз оставляли детей под присмотром няни. Родители ребенка приходят к вам с претензией, что пропажа - ваша вина, так как вы не следили за группой.



Задание: *Посоветуйтесь и выберите представителя группы, который расскажет нам, что вы скажете и что сделаете, чтобы сгладить этот конфликт.*



Прием 1. Сочувствие

Ваша задача - помочь родителю избавиться от негативных эмоций. Сочувственно выслушайте его. Не пытайтесь оправдаться. Это успокоит родителя.

Прием 1. Сочувствие

Почему это работает

- Сочувствие создает пространство диалога.
- Ваше участие поможет собеседнику высказаться.

Используйте фразы сочувствия:

- *Я вас полностью понимаю.*
- *Говорите всё, мне важно это знать.*
- *Да, это очень серьезно.*
- *Я на вашей стороне. Помогите мне вас понять.*
- *Чем я могу помочь прямо сейчас?*



Прием **2.** Психологическое айкидо

Вы немедленно соглашаетесь с доводами и критикой оппонента, даже критикуете себя сами. Повторите то, что говорит родитель, согласитесь с его негативными оценками.

Прием **2.** Психологическое айкидо

Почему это работает

- Согласие в конфликте обезоруживает спорщика.
- Родитель увидит в вас человека, который признает его правоту. Это главное условие для дальнейшего диалога.

Используйте фразы психологического айкидо:

- *Это моя ошибка.*
- *Это вина детского сада.*
- *Вам есть, из-за чего злиться.*
- *Я к вам иду, чтобы вы меня поругали.*
- *Это потому, что я... (называете свой недостаток)*



TIME OUT



Прием 3. Тайм-аут

Иногда во время конфликта нужно взять паузу. Бывает достаточно даже нескольких минут. Можно перенести разговор на час или на другой день. Но этим приемом нельзя увлекаться. Если родитель решит, что вы его избегаете, конфликт обострится.

TIME OUT



Прием 3. Тайм-аут

Почему это работает

- Тайм-аут позволяет не принимать решение сгоряча.
- У вас появляется время продумать стратегию решения проблемы.

Фразы, чтобы взять тайм-аут:

- *Давайте сделаем перерыв и после него поищем решение.*
- *Давайте на некоторое время отложим обсуждение этого и поговорим о... (чем-то, что имеет отношение к ситуации, но не самое острое в ней).*



Прием 4. Нейтрализация



Успокоить родителя можно с помощью нейролингвистического программирования. Для этого нужно переключить его внимание на другой канал информации - зрительный, слуховой или тактильный.

Прием 4. Нейтрализация



Почему это работает

- Человек отвлечется на изменение, которое уловят органы чувств.
- Это регулирует уровень негативных эмоций у спорщика.

Для нейтрализации помогут действия:

- Уроните на пол ручку.
- Включите или выключите свет.
- Закашляйтесь.
- Смените громкость или темп своей речи
- Откройте окно

