

Ведение телефонных и личных переговоров с родителями в критической ситуации

В ходе беседы следует выражать чувство эмпатии («эмпатия» - сопереживание, сочувствие) или, отражение чувств собеседника. (Это может звучать примерно так: «Вы Наверное испытывали сильное чувство обиды, досады ...»)

Этот способ призван показать родителю, что воспитатель его понимает, но не только это – он также помогает родителю осознать собственные чувства, установить доверие между собеседниками, снять напряжение, стабилизировать эмоции и вывести беседу на уровень осмысления.

Выйти из критического состояния родитель сможет лишь в том случае, если почувствует, что его не осуждают, не смотрят на него свысока, а принимают таким, какой он есть. Это один из самых простых, но сильных парадоксов жизни, - человек чувствует, что другой искренне принимает его, и начинает думать о том, что стоит измениться.

«Техника вопросов» предполагает уровень осмысления, анализа критической ситуации. Вопросы должны быть открытого характера, предполагающие распространённый ответ. Вопрос «почему?» целесообразнее не задавать, так как у партнёра вызывает сопротивление (вопрос предполагает оправдывание).

Желательно не употреблять в высказываниях или вопросах слова из категории «кванторы общности»: *никогда, всегда, все, никому*. Эти слова несут смысловую нагрузку преувеличения, безвыходного постоянства, не дающего права на изменение подростка, родителя.

Для установления более доверительного контакта возможна «подстройка» (присоединение, бессознательная связь):

- **по голосу.** Подобрать тот же тембр голоса, темп речи, некоторые интонации, которыми пользуется родитель;
- **по движениям.** Например, наклонить голову, так же как родитель;
- **по речи.** Использование тех же речевых оборотов, которые употребляет родитель.

Переговоры являются такой моделью разрешения конфликтов и разногласий, которая предполагает прямое (без третьих лиц) согласование интересов конфликтующих сторон через открытые обсуждения участниками своих разногласий.

Переговорный этап может начинаться со следующих слов: «Давайте вместе подумаем, обсудим и примем решение, которое удовлетворит нас обоих, и, самое главное, принесёт пользу вашему ребёнку».

Техники проведения партнёрской беседы

Техники	Примеры фраз
Замечание о ходе беседы. Высказывается впечатление о том, как протекает беседа.	«Мы несколько отвлеклись от темы», «Мы так эмоционально беседуем, что нам это мешает» и т.п.

Поддакивание. Собеседник сопровождает высказывания партнера некоторыми словесными реакциями.	«Да-да», «Угу» и т.д.
Проговаривание (Эхо-техника). Собеседник своими словами передает высказанные мысли и чувства партнера.	«Как я понял...», «Другими словами...» и пр.
Развитие идеи. Собеседник выводит логическое следствие из слов партнера или выдвигает предложение относительно причин высказывания.	«Вы так считаете, видимо, потому что...», «Если исходить из того, что вы сказали, то...»
Резюме. Собеседник воспроизводит высказывание партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулирует самое существенное в нем.	«Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Итак ...»
Сообщение о восприятии другого партнера. Вы сообщаете партнеру, как вы его воспринимаете в данный момент.	«Мне кажется, Вас это очень огорчает», «Вас что-то смущает?»
Сообщение о собственном самочувствии. Вы сообщаете партнеру, как Вы себя чувствуете в данной ситуации.	«Я опечален тем, что Вы мне не верите», «Мне очень обидно это слышать» и пр.

Источник:

1. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. - Спб.: Речь, 2003 — 208 с.