**«Речевые формулы» для конструктивного общения с родителями**

**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 ребёнке….

*Ситуация: Родитель просит не выводить ребёнка на прогулку*

* Ваше беспокойство понятно мне, однако мы работаем в определённом 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…..