**"Речевые формулы" для конструктивного общения**

***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…