

Приемы установления позитивного контакта с родителями



ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Схематичное изображение обычной коммуникации

Содержание понимающего		
Область X	СОДЕРЖАНИЕ А	Область Y
Авторское содержание		

Возможны два варианта искажения содержания общения

пропуск какой-то части
получаемого сообщения
(область X)

внесение понимающим от себя
какого-то содержания,
отсутствовавшего в
первоначальном тексте
(область Y)

Техники рефлексивного слушания

направлены на одновременное
решение трех основных задач:

1. Проверять правильность своего понимания слов и высказываний говорящего.
2. Не управлять темой разговора, а поддержать спонтанный речевой поток говорящего, помочь ему разговориться, говорить не о том, что представляется важным и интересным нам, а о том, что считает важным он.
3. Не только быть заинтересованным слушателем, но и дать собеседнику почувствовать эту заинтересованность.

- эхо-техника
(отражение)

- прояснение

ТЕХНИКИ
АКТИВНОГО
СЛУШАНИЯ

- перефразирование

- резюмирование

Эхо-техника (отражение)

Вы сказали, что... Вы считаете, что...

Перефразирование

«Как я понял вас, вы считаете, что...»

«Как я понимаю, вы говорите о том, что...»

«По вашему мнению...»

«Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но...»

«Другими словами, вы считаете...»

«Правильно ли я понимаю?»

Прояснение

«Не повторите ли вы еще раз?»

«Что вы имеете в виду?»

«Не объясните ли вы поподробнее?»

«Может быть, вы что-нибудь добавите?..»

«Не могли бы вы развить вашу мысль?..»

«Что случилось потом?..»

Резюмирование

«Я внимательно вас выслушал. Позвольте мне проверить, правильно ли я вас понял...»(или «Вот, как я понял, что с вами произошло...»)

«Если теперь подытожить сказанное вами, то...»

«Из вашего рассказа я сделал следующие выводы...»

«За двумя зайцами погонишься - ни одного не поймаешь»

Эхо-техника (отражение)

«Вы сказали, что за двумя зайцами погонишься - ни одного не поймаешь».

Перефразирование

«Вы сказали, что, если кто-либо попытается поймать сразу двух зайцев, он может остаться ни с чем».

Прояснение

«Как я понял, речь идет о том, что не стоит сразу пытаться ловить двух зверей, можно не поймать никого».

Резюмирование

«Вы считаете, что стоит поймать сначала одного зайца, а потом ловить второго»

Структура «Я-сообщения»

Факт

- «Когда я вижу, что ...»;
- «Когда я сталкиваюсь с тем, что...»
- «Когда я слышу ...»;

Чувства

- Я - стесняюсь. Я - удивлена. Я — радуюсь. Я — сержусь. Я — люблю. Я — злюсь. Я — боюсь.
- Я — разочарована. Я встревожена.
- Я — возбуждена

Объяснение

- «Потому что», «Из-за того ,что»
- «Когда...»

Желание Намерение

- «Я хочу...», «Возможно, тебе стоит поступить так...», «В следующий раз сделай...»
- «Я собираюсь», «Я буду», «Я не буду».

Ситуация +

Я-чувство

+

Объяснение

Умение достойно вести себя
в конфликтной ситуации

говорит о том, что вы – зрелая личность,

воспитанный и адекватный педагог.



Список памяток:

1. Как реагировать, когда родитель кричит на вас
2. Техники противостояния вербальному нападению
3. Правила конструктивного взаимодействия с родителями воспитанников
4. Техника «Речевые штампы для сотрудничества»
5. Владение технологией этической защиты
6. Учимся разрешать конфликты с родителями
7. Набор социально-психологических характеристик общения, способствующих позитивному взаимодействию и затрудняющих взаимодействие