

Как вежливо сказать родителям нет

- 1** **Дайте родителям высказаться**, прежде чем сказать нет. Выслушайте их позицию, дайте возможность задать вопросы и получить ваш ответ.

ПРИМЕР

- Смените воспитателя! Она кричит, дети ее боятся.
- Расскажите подробнее, когда и что случилось? Мы поработаем над тем, чтобы ее общение с детьми стало корректным.

- 2** **Отказывайтесь безоценочными «я-высказываниями»**, не давайте оценок действиям собеседника. Говорите о себе, а не о собеседнике.

ПРИМЕР

Оценочные фразы: «это не вам решать», «зря вы так тревожитесь».

Безоценочные фразы: «такие решения принимаю я», «я вижу, вы тревожитесь об этом».

- 3** **Вместо негативных слов говорите нейтральные.** Показывайте, что вы согласны с родителем, но есть определенные правила.

ПРИМЕР

Негативная фраза: «нет, так сделать, как вы требуете, нельзя». Нейтральная фраза с пониманием: «я частично согласна с вами, но правила детского сада предусматривают...»

4

Говорите о фактах, не уходите в эмоции. Это позволит быстро перейти к конструктивному обсуждению вопроса.

ПРИМЕР

- У вас плохое расписание занятий!
- Вы считаете, что мы должны его изменить? Что вам кажется некорректным? Давайте вместе разберемся...

5

Следуйте теме разговора. Не углубляйтесь в частности, не переключайтесь на новые обстоятельства.

ПРИМЕР

- Мы хотим праздновать выпускной в июне.
- Но в мае удобнее всем: воспитатели выпускной группы с июня работают с новыми детьми, а музыкальный руководитель в отпуске.

6

Не заканчивайте диалог ответом «нет». Предложите родителям другие варианты, тогда у них будет возможность выбора. По сути, это отказ в форме «да, но нет».

ПРИМЕР

Ответ с «нет»: «нет, это невозможно».

Ответ с «да, но нет»: «этого я не могу, но мы поищем другие варианты».

7

Используйте принцип Маугли – мы одной крови. Говорите объединяющими фразами. Они способствуют диалогу, противопоставляющие – разрушают его.

ПРИМЕР

Объединяющие фразы: «это важно и вам, и нам», «это наша общая проблема».
Противопоставляющие фразы: «это не дело садика, это дело семьи»,
«это ваши проблемы с ребенком».