

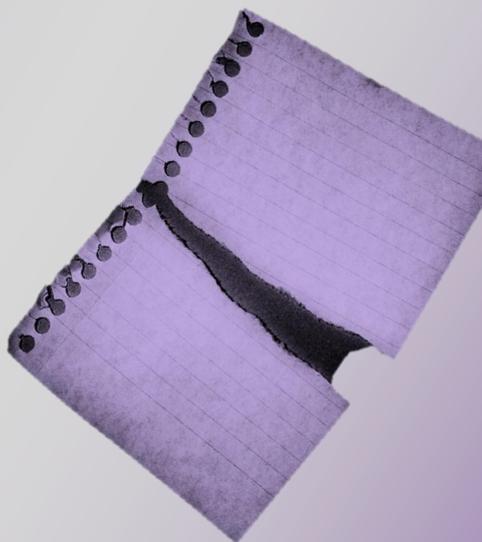
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ НАУЧНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ИНСТИТУТ ИЗУЧЕНИЯ ДЕТСТВА, СЕМЬИ И ВОСПИТАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ ОБРАЗОВАНИЯ»

**Берлянд Ю.Б.**

# РАБОТА ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ УЧАЩИХСЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

**СЦЕНАРИЙ ТРЕНИНГА**

**Методическое пособие  
для педагогов-психологов  
образовательных организаций**



**Москва  
2020**

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ НАУЧНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ИНСТИТУТ ИЗУЧЕНИЯ ДЕТСТВА, СЕМЬИ И ВОСПИТАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ ОБРАЗОВАНИЯ»

**Берлянд Ю.Б.**

# **РАБОТА ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ УЧАЩИХСЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА**

## **Сценарий тренинга**

**Методическое пособие  
для педагогов-психологов  
образовательных организаций**

**Москва  
2020**

**УДК 159.99**  
**ББК 88.50**  
**Б 499**

**Б 499 Берлянд Ю.Б. Работа педагога с родителями учащихся в ситуации конфликта. Сценарий тренинга:** Методическое пособие для педагогов-психологов образовательных организаций. – М.: ФГБНУ «ИИДСВ РАО», 2020. – 72 с.

**Автор:**  
**Берлянд Юлия Борисовна**  
– старший научный сотрудник  
ФГБНУ «Институт изучения детства, семьи и воспитания  
Российской академии образования»

**Рецензенты:**

И.В. Усольцева – кандидат психологических наук, доцент, ведущий научный сотрудник ФГБНУ «Институт изучения детства, семьи и воспитания Российской академии образования»

Н.А. Савотина – доктор педагогических наук, профессор кафедры педагогики Калужского государственного университета им. К.Э.Циолковского

**ISBN 978-5-91955-166-9**

Издание содержит методические материалы для тренингов, ориентированных на поддержку позитивного взаимодействия педагогов и родителей, преодоление и профилактику конфликтов. В публикацию включены мини-лекции и практические упражнения, объединенные в единый сценарий, что делает более удобным практическое применение материала в отличие от сборников игр, упражнений и т.д.

Методическое пособие адресовано психологам, педагогам, воспитателям, преподавателям образовательных организаций и всем, для кого проблема преодоления конфликтных ситуаций является актуальной.

**УДК 159.99**  
**ББК 88.50**

**ISBN 978-5-91955-166-9**

© ФГБНУ «Институт изучения детства, семьи и воспитания Российской академии образования», 2020  
© Берлянд Ю.Б., 2020

## Содержание

От автора.....	5
Программа тренинга.....	7
Сценарий тренинга.....	8
I день.....	8
II день.....	28
Приложения.....	59
Оборудование и расходные материалы.....	71
Литература и Интернет-источники.....	72

## От автора

Опыт практикующего психолога-консультанта свидетельствует о том, что в последние несколько лет довольно часто обращающиеся за психологической помощью педагоги в качестве основной темы консультации предлагают тему конфликта с родителями своих учеников. Большинство пришедших на психологическую консультацию педагогов отмечают, что конфликты с родителями стали происходить гораздо чаще, чем, скажем 10 и даже 5 лет назад. И многие из этих конфликтов стали приобретать характер затяжных, то есть длящихся несколько месяцев, а порой и несколько лет.

Если 30-40 лет назад и педагоги, и родители, как правило, опасались открыто вступить в полемику друг с другом, так как обеим сторонам это грозило крайне неприятными разбирательствами на работе, то сегодня таких сдерживающих факторов нет. И иногда школьные классы превращаются в поля сражений. Результаты поединков обсуждаются родителями учеников в многочисленных мессенджерах и социальных сетях.

Проигрывают обе конфликтующие стороны. Учителя в таких конфликтах теряют время и силы, снижается производительность труда, увеличивается количество невыходов в связи с нетрудоспособностью. Вместо поиска инновационных методик, интересных идей для уроков и школьных праздников, педагогам приходится проводить время в словесных баталиях. Непонимание друг друга может длиться месяцами и иногда приводит к каким-либо потерям: либо учитель вынужден покинуть школу, либо родители переводят своего ребенка в другое учреждение. А самое главное – есть и третья пострадавшая сторона – ребенок. «В любом конфликте родителя и учителя страдающая сторона – всегда ребенок, вне зависимости от того, кто прав, кто одерживает победу, а кто терпит поражение. Ребенок вынужден защищаться от тех, кто борется за него, вынужден мириться с тем, с чем мириться не должен, соглашаться с тем, с чем не должен соглашаться...»<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Безруких М.М. Ребенок в ситуации конфликта между родителем и учителем [Электронный ресурс] // URL: <http://gazpromschool.ru/assets/content/doc/psiholog-help/bezrukih-konflikt.pdf>

В качестве достаточно действенной меры, быстро приводящей к хорошим результатам, можно предложить педагогам-психологам проводить с сотрудниками образовательного учреждения тренинг, направленный на формирование навыков бесконфликтного поведения, умения находить выход в спорной ситуации, строить долгосрочные и доверительные отношения с родителями учащихся, ведь педагоги и родители общаются в течение длительного времени и от результатов их взаимодействия зависит комфорт и самочувствие самого главного человека в школе – ребенка.

Данное методическое пособие составлено как сценарий тренинга, который может провести педагог-психолог. Тренинг рассчитан на два дня по 9 академических часов каждый. Проводить его можно как два дня подряд (например, во время школьных каникул), так и с перерывом в неделю (в выходной день). Все мини-лекции и практические упражнения приводятся полностью, что выгодно отличает данное издание от сборников упражнений для тренингов. Все тексты полностью ориентированы на нужды образовательной организации. Пособие содержит множество примеров из реальной школьной жизни, что также повышает его полезность и практикоориентированность. Все раздаточные материалы приведены в приложениях. Хронометраж упражнений приводится исходя из практического опыта автора. Количество времени, затрачиваемого на мини-лекции и упражнения, может колебаться в зависимости от количества участников тренинга, степени их заинтересованности и многих других факторов. Ведущий может по своему усмотрению как добавлять время на выполнение заданий, так и сокращать его. При отсутствии в школе педагога-психолога данный тренинг может провести кто-либо из педагогов.

Хочется надеяться, что пособие будет полезным для вас, дорогие читатели, но при этом пожелать, чтобы применять методы и техники данного тренинга вам приходилось как можно реже. Желаем успехов!

## **Программа тренинга**

**Цель тренинга:** формирование и развитие навыков работы с родителями в конфликтных ситуациях.

**Состав участников:** воспитатели ДООУ, учителя СОШ и учреждений СПО.

**Продолжительность:** 18 ак. часов (2 дня по 9 ак. часов без учета 60-минутного перерыва на обед).

### **I день (9 ак. ч.)**

– Знакомство участников, представление законов тренинга.

– Понятие конфликта, обсуждение модели эго-состояний Э. Берна, маркеры готовности к конфликту.

– Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с родителями, анализ фраз-раздражителей и фраз-конфликтогенов, коммуникативных барьеров.

– Алгоритмы разрешения конфликтных ситуаций.

– Психологические приемы бесконфликтного общения. Модели сообщений («Я-сообщение», «Ты-сообщение»).

– Подведение итогов дня.

### **II день (9 ак. ч.)**

– Упражнения на развитие коммуникативных навыков.

– Анализ типичных претензий со стороны родителей и определение конструктивных ответов на них.

– Разработка стратегий работы с каждым типом конфликтных родителей.

– Коммуникативные речевые модули, эффективные для разрешения напряженных ситуаций с родителями.

– Выработка эффективных стратегий поведения в общении с родителями (как располагать к себе людей), анализ вербальных и невербальных подстроек, рефрейминг. Техники противодействия прессингу.

– Упражнения на развитие навыков общения с родителями.

– Подведение итогов дня. Подведение итогов тренинга.

## СЦЕНАРИЙ ТРЕНИНГА

### I день (9 ак. ч.)

- Знакомство участников, представление законов тренинга.
- Понятие конфликта, обсуждение модели эго-состояний Э. Берна, маркеры готовности к конфликту.
- Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с родителями, анализ фраз-раздражителей и фраз-конфликтогенов, коммуникативных барьеров.
- Алгоритмы разрешения конфликтных ситуаций.
- Психологические приемы бесконфликтного общения. Модели сообщений («Я-сообщение», «Ты-сообщение»).
- Подведение итогов дня.

Ведущий представляется и знакомит участников с законами тренинга и просит всех неукоснительно соблюдать эти законы (5 минут).

#### **Законы тренинга**

1. Конфиденциальность
2. Активность
3. Обязанность слушать – не перебивать
4. Обязанность говорить правду
5. Право говорить «нет»
6. Право на личное мнение
7. Говорить о себе, от себя, о происходящем здесь и сейчас
8. Запрещаются советы, критика интерпретации
9. Сообщать о трудностях, мешающих работе (плохое самочувствие, необходимость уйти пораньше и т.д.)
10. Все ко всем обращаются по имени и на «ты»

## **Установка «Утилизация помех» на все дни проведения тренинга**

Установка для ведущего и участников: «Всё, что здесь будет происходить, например, могут входить и выходить люди, могут раздаваться какие-то шумы, нам будет только помогать»

### **Упражнение № 1. Знакомство**

Цель: познакомиться, создать доверительную атмосферу. Упражнение проводится и в том случае, если участники знакомы, вместе работают, т.к. коллеги могут увидеть друг друга с другой точки зрения. Время выполнения: 10 минут.

Перед началом упражнения ведущий раздает всем участникам тренинга бейджи и фломастеры и просит написать на бейдже свое имя так, как хочет, чтобы к нему обращались (например, «Татьяна Николаевна», «Татьяна», «Таня», «Танечка» и т.д.).

Упражнение проводится в круге. Каждый участник называет свое имя и три своих положительных личностных качества. После представления себя и своих качеств каждый участник прикрепляет бейдж со своим именем. Также необходимо назвать свои ожидания от тренинга. Например: «Я Ольга, я веселая, дружелюбная, активная. Я пришла, чтобы побольше узнать о конфликтах и научиться правильно себя вести в ситуации конфликта».

Расходные материалы: бейджи, фломастеры (по количеству участников).

### **Упражнение № 2. Разминка «Дар»**

Цель: снять коммуникативные барьеры, создать доверительную и непринужденную атмосферу в группе, дать возможность участникам раскрепоститься. Время выполнения: 10 минут.

Упражнение проводится в круге. Все участники, начиная с ведущего, дарят чувства или пожелания друг другу. Ведущий дарит пожелание участнику, сидящему справа от него, далее последовательно по кругу. Каждый участник группы обращается по имени к тому, кому он дарит пожелание или чувство. Когда круг будет пройден полностью и пожелание или чувство будут подарены ведущему,

проводится групповая дискуссия: что вы почувствовали, каковы ваши впечатления от упражнения (рефлексия).

### **Упражнение № 3. Какой я?**

Цель: исследование своей личности, уточнение своей позиции в конфликте.

Общее время выполнения: 15 минут.

Упражнение проводится в круге. Все участники получают бланк теста, отвечают на вопросы, подсчитывают результат. Бланк приводится в Приложении 1.

Рефлексия в круге (5 минут): как результат тестирования соотносится с вашим представлением о себе?

Расходные материалы: бланк теста «Конфликтная ли Вы личность?» (по количеству участников).

### **Упражнение № 4. «Синонимический ряд»**

Цель: овладение понятием «конфликт», наполнить это понятие содержанием. Время выполнения: 25 минут.

Группа делится на две команды. Каждой из них тренер выдает по одному листу формата А1, на котором крупными печатными буквами по вертикали написано слово «Конфликт».

Члены команд должны составить к каждой букве список слов, так или иначе отражающих суть конфликта. Например:

**К** – *козни, клевета, карать, колкости;*

**О** – *обманывать, озлобленность, обзывать, охаивать;*

**Н** – *неверие, навет, наглость, ненависть, нелепость,*

**Ф** – *фразерство, фарс, фальшь, фыркать;*

**Л** – *лицемерить, лгать, лесть, лукавство, лихо;*

**И** – *инцидент, игнорировать, изворачиваться, издеваться;*

**К** – *критиканство, казнить, корить;*

**Т** – *тупость, твердолобость, терзать, трепать, толкать, тыкать.*

Каждая команда должна предложить максимум версий. Время на выполнение задания каждой группе ограничено тремя минутами. Группы зачитывают свои списки и дают пояснения. В завершении ведущий дает анализ научных определений «конфликт» различных авторов и предлагает рабочее определение конфликта.

Рефлексия в круге.

Расходные материалы: два листа бумаги формата А1.

### **Мини-лекция 1**

Время обсуждения: 15 минут.

**Конфликт** – столкновение противоположно направленных интересов (позиций) партнеров, сопровождаемое психическим напряжением и возникновением негативных эмоциональных состояний.

#### **Признаки конфликта:**

1. Наличие противоречивых интересов двух или более сторон.
2. Столкновение этих интересов.
3. Возникновение острой эмоциональной реакции.

Настоящий конфликт возникает тогда, когда столкнувшиеся интересы не осознаются, не обсуждаются и не согласовываются.

**Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом, анализ фраз-раздражителей и фраз-конфликтогенов, коммуникативных барьеров.**

Неумение психологически грамотно общаться:

- а) неумение до конца выслушать друг друга,
- б) отсутствие установки на понимание точки зрения другого человека,
- в) восприятие иной позиции в качестве начала конфликта,
- г) стремление во всех проявлениях видеть только личный смысл и не замечать объективно-содержательных аспектов общения,
- д) доминирующая установка на противодействие и конфронтацию, а не на понимание и сотрудничество,

- е) стремление применять только силовые (манипулятивные) методы в общении,
- ж) несовпадения и противоречия между вербальной (проговариваемой) и невербальной (символической) сторонами коммуникативного процесса,
- з) неумение правильно «читать» и интерпретировать невербальную сторону общения,
- и) использование «конфликтогенов».

8. Несформированность внутренних средств коммуникативной саморегуляции и самоконтроля: сбрасывание своей неудовлетворенности на окружающих, крики, оскорбления, нежелания себя сдерживать, контролировать свои эмоции.

**Конфликтогены** – это слово, действие или бездействие, приводящие к конфликту.

Для того, чтобы не вступать в конфликты, важно помнить, что:

1. Нельзя употреблять конфликтогены.
2. Нельзя отвечать конфликтогеном на конфликтоген.

Таблица 1

Характер конфликтогена	Форма проявления
1. Прямое негативное отношение	Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм
2. Снисходительное отношение	Унизительное утешение, унизительная похвала, упрек, подшучивание
3. Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
4. Менторские отношения	Категоричные оценки; суждения; высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения; напоминание о неприятном; нравоучения и поучения
5. Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляции сознанием человека
6. Нарушения этики	Причиненные случайно неудобства без извинения; игнорирование партнера по общению (не поздоровался, не пригласил сесть, не проявил внимания, продолжает заниматься посторонними делами и так далее); перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
7. Регрессивное поведение	Наивные вопросы, ссылки на других при получении справедливого замечания, пререкания

### **Упражнение № 5. «Я вижу перед собой...»**

Цель: проверить на практике возможность делать выводы и давать характеристики, основываясь на визуальных впечатлениях от собеседника, осознать стремление составить полный портрет собеседника только по визуальным впечатлениям.

Работа в парах. Общее время выполнения: 10 минут.

Группа разбивается на пары по принципу: «Выберите себе в партнеры того, с кем вы меньше всего общались раньше». Время: 2 минуты в каждую сторону и 6 минут рефлексия в круге.

Партнеры садятся напротив друг друга и по очереди описывают только то, что видят, начиная со слов: «Я вижу перед собой...» Нельзя высказывать предположения, догадки, давать характеристики и т.д.

Рефлексия: какие были сложности, что вы чувствовали? В ходе выполнения упражнения участники приходят к заключению: в первые минуты они испытывают трудности с беспристрастным описанием; предположения, сделанные по визуальным характеристикам не всегда находят подтверждения; с выводами не следует торопиться, по одному признаку вывести характеристику не всегда возможно.

### **Упражнение № 6. «Групповая история»**

Цель: тренировка навыков внимательного выслушивания, удержания в памяти сюжетной линии, длительной концентрации.

Упражнение выполняется в круге. Время: 15 минут.

Первый участник говорит фразу, второй повторяет фразу и добавляет к ней свою, должна выстроиться единая сюжетная линия. Круг должен быть пройден дважды.

Рефлексия в круге (5 минут).

## Мини-лекция 2

Время обсуждения: 15 минут.

Рассмотрим две точки зрения на **происхождение конфликтного поведения людей.**

1. Уровень агрессивности, конфликтности напрямую связан с уровнем тревожности. Тревожные и неуверенные в себе люди, больше других подвержены влиянию различных событий, неприятностей, происходящих вокруг. Отсутствие внутренней стабильности, спокойствия, гармонии приводит к тому, что любые сложные ситуации выводят человека из равновесия, заставляют раздражаться и нервничать. Часто за демонстрацией недовольства прячутся растерянность, потребность в информации, сомнения, страх обмана, страх агрессии.

2. В контактах с разными людьми человек ведет себя по-разному. Американский психолог Эрик Берн разработал модель эго-состояний (я-состояний). В соответствии с нею каждый поступок человека продиктован логикой одного из трех состояний сознания: Родителя, Взрослого или Ребенка.

**Родитель** – это живущая в нас система стереотипов, усвоенных в детстве и воспитанных обществом, это комплекс традиций, предрассудков и норм поведения. Девизы Родителя: «Так полагается!» и «Я должен!»

**Взрослый** – присущая в той или иной мере каждому человеку способность к самостоятельному и непредвзятому принятию решений, объективному восприятию и взвешенному анализу ситуации. Девизы Взрослого: «Разумно» и «Я могу».

**Ребенок** – спонтанное поведение, фантазия, творчество и эмоции. Девиз Ребенка: «Я хочу».

Все три связанные между собой характеристики принадлежат каждому человеку. Отклонение в поведении человека возникает тогда, когда при взаимодействии с другими людьми одно из этих состояний доминирует.

**Как можно распознать, что человек находится в состоянии эмоционального напряжения и готов к конфликту?**

1. Моторная реализация речи: речедвигательные затруднения, повышение – понижение громкости, увеличение – снижение темпа, срыв голоса, вздохи, паузы.

2. Грамматический строй: появление телеграфного стиля, неадекватные повторы и бессмысленности, уменьшение числа глаголов, увеличение числа наречий.

3. Лексика: более простые короткие слова, чаще встречающиеся в бытовой речи; появление слов-паразитов (как бы, вот, как его и так далее), увеличение числа ошибочного употребления слов.

4. Семантика: появление слов с семантической безысключительностью (вечно, всегда, никогда, все, никто и так далее), чрезмерная резкость или нерешительность, нехарактерные для данного человека.

5. Раздраженный тон, закрытая поза, нахмуренный лоб, снисходительный взгляд сверху вниз.

### **Упражнение № 7. Птичий базар**

Цель: развитие умения сосредоточиться на партнере, абстрагироваться от помех, вычленять нужную информацию.

Время выполнения: 10 минут.

Выполняется в парах. Партнеры в каждой паре становятся на максимально возможное расстояние друг от друга. По команде ведущего все партнеры в парах начинают беседовать, стараясь докричаться и понять, что отвечает партнер.

Рефлексия в круге (5 минут). Что было сложно? Что помогало? Что мешало? Что вы услышали, а что додумали за партнера?

### **Упражнение № 8. Передача ритма**

Цель: тренировка навыков длительной концентрации, удержания контакта во взаимодействии с относительно большим количеством участников.

Выполняется в круге. Время выполнения: 10 минут.

Первый участник задает какое-то ритмичное движение. Группа повторяет за ним. Участник называет свое имя и имя того, кому он передает движение. Тот, кому передали, вводит свое движение и т.д.

Рефлексия в круге (5 минут). Что вы почувствовали?

### **Упражнение № 9. Людское море**

Цель: тренировка коммуникативных навыков, снятие зажимов и барьеров для эффективной коммуникации.

Общее время выполнения: 15 минут.

Свободное передвижение. Время выполнения: 10 минут.

Каждый участник должен посмотреть в глаза как можно большему количеству людей, поздороваться за руку, прикоснуться: правым плечом правого плеча, левым плечом левого плеча, правым ухом правого уха, левым коленом левого колена. Как именно взаимодействовать в данный момент сообщает тренер.

Рефлексия в круге (5 минут). Мнения, вопросы.

### **Мини-лекция 3**

Время обсуждения: 30 минут.

**Неэффективные приемы реагирования на конфликтное поведение собеседника.**

**1. Ответная агрессия:** оскорбления в адрес собеседника, ответные критические замечания и различные способы демонстрации собственного раздражения:

Родитель: «Почему у моего ребенка такие низкие оценки?»

Учитель: «Потому что вы не уделяете ему время и внимание».

В этом примере агрессия выражена вполне отчетливо. Но часто агрессия бывает более замаскированной:

– «Вы не разбираетесь в этом вопросе так хорошо, как я, поэтому ваша критика не правильна»;

– «Вы не правы»;

– «Вы не понимаете, что мы не можем сделать так, как вы хотите?»

**2. Уход из ситуации.** Уход из ситуации может осуществляться физически: родителя покидают, используя какой-либо предлог, или приглашают представителя руководства, которому можно «сбросить» трудного собеседника. Родитель может немного успокоиться, если его вежливо попросили подождать, предложили кофе, и, самое главное, пообещали решить его проблему. Если человек почувствует, что от него хотят отделаться, его раздражение многократно усилится.

Уход из ситуации может совершаться и более «мягким» способом. В этом случае учитель может делать вид, что занят каким-то очень важным делом: перебиранием бумаг, заполнением документации, разговором по телефону, обдумыванием важных проблем. Совсем неуловимый уход из ситуации может выражаться в отсутствующем равнодушном взгляде. Если сфокусировать взгляд не на лице собеседника, а на воображаемом предмете, находящемся за головой партнера по общению, то человек начнет нервничать и разными способами пытаться вернуть внимание. Нередки случаи, когда именно безупречно вежливые фразы, сказанные «мимо» посетителя, приводят к конфликтным ситуациям.

**3. Обман.** Педагог или представитель администрации школы пытаются наобещать родителю «рай земной» в надежде, что он поверит и успокоится. Но когда человек поймет, что его обманули, его раздражение многократно увеличится. Кроме того, будет потеряна основа дальнейшего взаимодействия – доверие.

**4. Оправдание.** Обычно к такому стилю поведения прибегают люди, недостаточно уверенные в собственных достоинствах. Иногда это происходит, когда критика родителя действительно справедлива и педагог чувствует себя виноватым. Иногда это связано с неуверенностью в себе или страхом перед более «могущественным» собеседником – родителем, имеющим высокий социальный статус, занимающим ответственный пост. Большинство людей реагируют на такой стиль поведения усилением агрессии: «Раз оправдывается, значит, действительно виноват».

### **Эффективные приемы реагирования на критику со стороны родителей**

В зависимости от типа критики используются различные приемы. Выделяют три типа критики:

- Обобщенную (огульную);
- Неправедливую;
- Справедливую.

1. Обобщенная (огульная) критика. К ней относятся различного рода оскорбления («Не школа, а неизвестно что», «Безобразия сплошные», «Ваши учителя отвратительно работают»), фразы, включающие обобщающие слова «никогда», «всегда», «все», «никто», «ничего» («Вы всегда ругаете моего ребенка за шалости, а он потом сильно переживает!», «Вы всегда предвзято относитесь к моему ребенку», «У вас никогда ничего нельзя узнать»). Эти высказывания мало связаны с реальностью и указывают в большей степени на эмоциональное состояние собеседника. При ответе на огульные высказывания возможно использование лишь одного приема – конкретизации.

– «Что конкретно вы имеете в виду?»

– «Что конкретно вам не нравится?»

Родитель: «Безобразия, а не школа».

Учитель: «Что конкретно вы имеете в виду?»

Родитель: называет причины своего недовольства.

Учитель: «Давайте попробуем разобраться в ситуации вместе».

2. Неправедливая критика. К ней относятся высказывания, которые, по мнению работников данной организации, не отражают реального положения вещей.

Приемы:

А) Конкретизация.

Б) Альтернативный вопрос.

Родитель: «Вы плохо обращаетесь с моим ребенком».

Учитель: «Вам не нравится, какие отметки получает ваш ребенок или как он усваивает программу?»

Родитель: «Мне не нравится, что у моего сына много троек».

**Важна интонация, чтобы сказанное не воспринималось как издевка.**

В) Вытягивание критики.

«Вам не нравится ..., а что еще вам не нравится?»

Вытягивание критики позволяет людям «освободиться» от негативных переживаний и понять, что к их мнению, пусть и критическому, относятся с интересом.

**Важна интонация, чтобы сказанное не воспринималось как издевка.**

Г) Выражение понимания.

«Я понимаю вашу обеспокоенность...»

Родитель: «Мне не нравится, что моему ребенку в новогоднем спектакле дали такую маленькую роль».

Учитель: «Я понимаю вашу обеспокоенность. Роль и правда не очень большая по количеству текста, но она интересная, ваш ребенок ее легко выучил, а мы с вами знаем, что заучивание текстов ему пока дается нелегко».

Д) Прояснение намерений.

– «Вы хотели бы обсудить особенности работы в нашей организации или решить свою проблему?»

Родитель: «Почему так получилось, что у вас в школе плохо организовано питание?»

Педагог: «Вы хотели бы обсудить, как организовано питание в нашей школе?»

Родитель: «Нет, я хочу понять, почему мой ребенок вечно приходит из школы голодным».

**Важна интонация, чтобы сказанное не воспринималось как издевка.**

Е) Открытое выражение чувств.

Родитель: «В вашей школе ребенку неинтересно».

Педагог: «Мне тяжело это слышать, мы проводим развивающие занятия, у нас много готовится множество конкурсов, концертов, спектаклей с участием детей, работают секции и кружки. Все ребята находят для себя что-то интересное. Мы с вами можем обратиться к нашему школьному психологу, и он поможет подобрать вашему сыну занятие по душе».

3. Справедливая критика. Справедливой считается критика, которая отражает реальное положение вещей. Обычно такие замечания конкретны и опираются на факты:

– «В вашей рекламе не указаны сроки действия скидок на индивидуальные занятия».

– «Ребенок не усвоил программу».

Единственной правильной реакцией на справедливую критику является согласие с возможной правдой (тон должен быть уверенным). В этом случае согласие воспринимается как принятие ответственности за свои действия, понимание справедливости претензий собеседника.

Обсуждение случаев из практики участников тренинга (5 минут).

### **Упражнение № 10. Без вождя**

Цель: сотрудничество как альтернатива конфликту, коллективная ответственность, принятие ответственности на себя.

Групповое упражнение. Время выполнения: 10 минут.

Каждый слышит задание, анализирует его и пытается решить, что ему делать. Любой контакт между участниками запрещен!

– Группа строится в круг.

– В два круга.

– В колонну по росту.

– Живую скульптуру: «Осьминог», «Черепаша», «Звезда»

Рефлексия в круге: кто из вас лидер? Что вы чувствовали? Как вы понимали, верны или ошибочны ваши действия?

### **Упражнение № 11. Выйти из скорлупы**

Цель: помощь участникам в тренировке навыков убеждения; также упражнение помогает «встряхнуть» участников, создает в группе позитивную веселую атмосферу. Время выполнения: 15 минут.

На полу мелом либо бумажной клейкой лентой очерчивается круг диаметром около 1 метра. Тренер просит одного добровольца встать в этот круг.

После этого дается задание группе: нужно убедить водящего выйти из круга. Нельзя использовать физическую силу для того, чтобы, к примеру, вытолкнуть его из круга, можно что-то предлагать взамен, торговаться, объяснять, почему он должен выйти, давать обещания и т.д.

Рефлексия в круге (5 минут): после того как водящий вышел из круга, проводится разбор техник и приемов влияния, которые были использованы.

Расходные материалы: мел / клейкая лента

### **Упражнение № 12. Зеркало молчащее и зеркало говорящее**

Цель: повышение коммуникативной компетентности, развитие коммуникативных навыков, устранение зажимов. Общее время выполнения: 15 минут.

Мы все ежедневно смотримся в зеркало. Ведущий предлагает представить, что на одной из стен аудитории висит большое зеркало. Один участник (доброволец) станет человеком, смотрящимся в него. А вот зеркалом ему будут служить двое других участников тренинга. Все остальные участники располагаются за спиной основного игрока. Они будут по одному бесшумно приближаться к человеку, смотрящемуся в зеркало. Поскольку он стоит спиной к группе, то только по отражению в зеркалах, он сможет определить, кто из участников подошел к нему сзади. Одно из зеркал будет молчащим: оно сможет объяснить, кто подошел к смотрящемуся, только с помощью мимики и жестов. Второе зеркало – говорящее. Оно должно произносить фразы, характерные для подошедшего сзади человека, стараясь симитировать его интонацию, тембр голоса.

Тренер предлагает выйти в круг добровольцу, который будет смотреться в зеркало. И этот игрок выбирает из группы двух человек, которые станут молчащим и говорящим зеркалами. После того как игрок сделал выбор, ведущий дает зеркалам более подробную инструкцию.

Рефлексия в круге (5 минут).

## Перерыв на обед (60 минут)

### Мини-лекция 4

Время обсуждения: 30 минут.

Фразы-раздражители:

- Успокойтесь, что Вы так нервничаете
- Я не обладаю этой информацией
- Я не могу
- Я не знаю
- Вы не правы
- Это Вы сами виноваты
- Вашу проблему решить невозможно
- Вы что, шутите?
- У нас так не принято
- Решайте сами, мы здесь не при чем
- Знаете, это не мы, это другая смена допустила ошибку
- Из-за Вас мы это делать не будем, нам не выгодно

#### Техника «Я-сообщения»

Что мы обычно говорим человеку, когда недовольны поступком его или поведением? «Опять ты опаздываешь!», «Ты не делаешь того, о чем я тебя прошу», «Ты всегда упрямисься и поступаешь по-своему», а также много других фраз, смысл которых зависит от конкретной ситуации. Что объединяет все эти высказывания? Все они начинаются с обвинения в адрес другого человека. В психологии такие фразы называются **Вы-сообщениями**. Такие сообщения обычно ставят человека в оборонительную позицию, у него подсознательно возникает ощущение, что на него нападают. Именно поэтому в большинстве случаев в ответ на подобную фразу человек начинает защищаться, а лучшим способом защиты, как известно, является нападение. В итоге такая «беседа» грозит перерасти в конфликт.

Избежать конфликтов и в то же время сделать так, чтобы партнер вас услышал, поможет использование **Я-сообщений**. Технику Я-сообщений можно также

успешно применять и в общении с детьми, и с подчиненными, и в других ситуациях.

Любое недовольство, которое мы обычно выражаем через Вы-сообщение, можно преподнести человеку по-другому, воспользовавшись техникой Я-сообщений. Фраза в данном случае состоит из **четырёх основных частей**:

1. Начинать фразу надо описанием того факта, который не устраивает вас в поведении другого человека. Важно: **именно факта!** Никаких эмоций или оценки человека как личности. Например, так: «Когда ты опаздываешь...».

2. Далее следует описать свои ощущения в связи с таким поведением. Например: «я расстраиваюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».

3. Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих. В примере с опозданием продолжение может быть таким: «потому что мне приходится стоять у подъезда и мерзнуть», «потому что я не знаю причину твоего опоздания», «потому что у меня остается мало времени на общение с тобой» и т.д.

4. В завершающей части фразы надо сообщить о вашем желании, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство. Продолжу пример с опозданием: «Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

В результате вместо обвинения «Ты опять опоздала» мы получаем фразу вроде «Когда ты опаздываешь, я волнуюсь, потому что не знаю причину твоего опоздания. Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

Вы-сообщение «Ты постоянно поступаешь по-своему» можно заменить на Я-сообщение «Когда ты делаешь все по-своему, я расстраиваюсь, потому что думаю, что для тебя не важно мое мнение. Я была бы рада, если бы мы вместе решали, как поступить».

Использование техники Я-сообщений требует некоторого опыта, поскольку не всегда можно быстро сориентироваться и перестроить фразу, однако со временем это будет получаться все лучше и лучше. Техника Я-сообщений не заставляет

партнера защищаться, она, напротив, приглашает его к диалогу, дает возможность высказать свое мнение и оставляет обоим участникам диалога поле для маневров.

### **Четырехшаговая модель «Я-сообщения»**

Таблица 2

Описание	Пример
1. Чувство	– Я злюсь... – Меня раздражает...
2. Факт	– что посуда не вымыта... – когда опаздывают...
3. Желание	– Мне хотелось бы порядка в доме... – Я хочу встречаться вовремя...
4. Последствия	– и тогда мы сможем найти общий язык. – и тогда наши отношения будут теплее.

### **Упражнение № 13. «Ценное качество»**

Цель: тренировка составлять и использовать в речи «Я-сообщения».

Работа в парах. Общее время выполнения: 20 минут.

Первый участник сообщает о какой-либо проблеме, трудности, например: я часто опаздываю, я ленюсь делать уборку и т.д. Второй участник дает обратную связь в виде «Я-сообщения» и добавляет, какое ценное качество эта проблема или трудность нам помогают развивать в себе. Например, «общаясь с тобой, я развиваю терпение и выдержку, так как мне приходится тебя ждать». Время: по 2 минуты в каждую сторону. После работы в парах – представление в круге.

Рефлексия в круге (5 минут).

### **Упражнение № 14. Поменяйтесь местами**

Цель: расслабление участников, разрядка обстановки, устранение зажимов.

Разминка. Время выполнения: 15 минут.

Все участники сидят в круге. В центре круга стоит водящий. Водящий предлагает всем, у кого есть названная им отличительная черта поменяться местами. Например: «Все у кого дома есть кот, поменяйтесь местами». Задача водящего – пока все меняются местами, занять любой освободившийся стул. Тот, кто остался без места, становится водящим и называет новый повод для того, чтобы поменяться местами.

Рефлексия в круге (5 минут). Мнения, вопросы.

### **Упражнение № 15. Слепой и поводырь**

Цель: развитие коммуникативных навыков, устранение зажимов, развитие способности доверять партнеру по общению.

Работа в парах. Общее время выполнения: 20 минут.

В паре один «слепой» (ему завязывают глаза), а второй «поводырь». Задача «поводыря» – провести слепого по помещению, давая ему указания: «Левее», «Правее», «Прямо», «Осторожно впереди стул, его лучше обойти слева». Можно усложнить задачу: направлять «слепого» только прикосновениями. Через отведенное время участники меняются ролями. Время выполнения: 3 минуты в каждую сторону.

Рефлексия в круге (5 минут). Какие трудности у вас были в выполнении этого упражнения? Как вы себя чувствовали в каждой роли?

Расходные материалы: повязки на глаза (по количеству участников).

### **Упражнение № 16. «Контраргументы»**

Цель: дать возможность принять себя, снять внутренние противоречия, определить маршрут для личностного роста

Общее время выполнения: 20 минут.

Участники берут листы бумаги и делят их пополам. Слева, в колонку «Недовольство собой» предельно откровенно они записывают все то, чем они не довольны в себе именно здесь и сейчас, на этом занятии. На эту работу отводится 5 минут. Затем на каждое недовольство собой участники должны привести контраргументы, т.е. то, что можно противопоставить, чем участники тренинга довольны уже сегодня. Это записывается в колонке «Принятие себя».

На второй этап отводится 5-7 минут. Затем участники объединяются в микрогруппы по 3-4 человека и приступают к обсуждению всех своих записей в таблице.

Рефлексия в круге (5 минут).

Пример таблицы:

Таблица 3

<i>Недовольство собой (-)</i>	<i>Принятие себя (+)</i>
Несобранный	Трудолюбивый, выносливый
Обещаю больше, чем делаю	Добрый, великодушный
Не умею говорить «нет»	Смелый, жизнерадостный
Мало знаю и др.	Целеустремленный и др.

Расходные материалы: листы бумаги А4 (по количеству участников)

### **Упражнение № 17. «Да-диалог, нет-диалог»**

Цель: Преодоление барьеров в общении; развитие коммуникативных способностей.

Работа в парах. Общее время выполнения: 40 минут.

Первые номера высказывают по три утверждения, на которые вторые номера должны ответить согласием (Да, это так). Задача первых подобрать такие утверждения, с которыми трудно было бы согласиться. Задача вторых – выйти из затруднительного положения. Они должны выразить согласие таким образом, чтобы его аргументация оправдывало утверждение. Потом партнеры меняются ролями.

«Нет-диалог» опровергает утверждения, на которые не хотелось бы отвечать словом «нет». Однако оппоненты вынуждены делать это, выходя из затруднительной ситуации за счет удачного аргументирования.

Завершается упражнение его рефлексией.

#### **Примеры утверждений и парирующих ответов:**

**А. «Да-диалог»**

**Утверждение** « Не правда ли сейчас прекрасный солнечный день? (за окном дождливый вечер).

**Ответ:** «Да, чудесный день на обратной стороне земли – в Америке».

**Б. «Нет-диалог»**

**Утверждение** «Вы не откажите подарить мне пару тысяч долларов?»

**Ответ:** «Нет, не откажу подарить вам пару тысяч нарисованных мною долларов. Я их нарисую прямо сейчас на одной бумажке».

Упражнение выполняется по 15 минут в каждую сторону, 10 минут – на рефлексиию.

Рефлексия в круге (10 минут).

### **Упражнение № 18. « Письмо мудрецу»**

Цель: Отреагирование прошлого травмирующего опыта; решение личностных проблем; обеспечение взаимной поддержки.

Время выполнения: 30 минут.

Руководитель предлагает членам группы написать письмо старому мудрому другу (или учителю или любимому человеку).

Вы можете попросить его помочь разобраться в своей проблеме. Необходимо сформулировать ее или привести примеры волнующих вас ситуаций. Письмо можно не подписывать. Письма помещаются в общий «котел». Их читает тренер. Все вместе пробуют решить ситуацию, высказывают свои мнения.

Субъект, написавший письмо может открыться и указать на любого члена группы, и сказать: «Моим другом будешь ты». Эту функцию может выполнять и сам тренер. Тот, на кого пал выбор, должен изложить свое видение ситуации, предложить варианты решения проблемы.

Рефлексия в круге (5 минут).

Расходные материалы: листы бумаги А4 (по количеству участников).

**Подведение итогов первого дня.** Работа в круге. Время обсуждения: 10 минут. Все участники высказываются по кругу. Вопросы, мнения, суждения, пожелания.

## **II день (9 ак. ч.)**

- Упражнения на развитие коммуникативных навыков.
- Анализ типичных претензий со стороны родителей и определение конструктивных ответов на них.
- Разработка стратегий работы с каждым типом конфликтных родителей.
- Коммуникативные речевые модули, эффективные для разрешения напряженных ситуаций с родителями.
- Выработка эффективных стратегий поведения в общении с родителями (как располагать к себе людей), анализ вербальных и невербальных подстроек, рефрейминг. Техники противодействия прессингу.
- Упражнения на развитие навыков общения с родителями.
- Подведение итогов дня. Подведение итогов тренинга.

### **Упражнение № 1. Разминка «Приветствие»**

Цель: снятие напряжения; обеспечение настроения группы на работу.

Работа в свободном пространстве. Время выполнения: 10 минут. Необходимо всем участникам группы подойти друг к другу и поздороваться каждому с каждым по-особенному, не повторяясь (пожать руку, обнять, поцеловать, раскланяться и т.п.).

Рефлексия: завершив упражнение, все садятся в круг и обсуждают, что чувствовали во время своеобразного приветствия, что было легко, что трудно, что привычно, что необычно.

### **Упражнение № 2. Позитив каждый день**

Цель: развитие способности видеть хорошее в повседневной жизни, концентрироваться на позитиве.

Работа в круге. Время выполнения: 10 минут.

Ведущий задает вопрос всем участникам: «Что хорошего произошло в вашей жизни с момента нашей прошлой встречи». Каждый участник делится позитивом (1-2 фразы).

### Упражнение № 3. Сегодня хороший день

Цель: развитие коммуникативных способностей, тренировка навыка «считывания» эмоций собеседника по невербальным проявлениям. Общее время выполнения: 20 минут.

Работа в парах с карточками. Каждая пара готовит выступление – необходимо произнести фразу «Сегодня хороший день» с той эмоцией или состоянием, которые указаны в карточке. Группа определяет, какие эмоции и состояния передают участники.

Время: 3 минуты на подготовку, 10 минут на представление в круге.

Список эмоций:

Таблица 4

Радость	Удивление	Сожаление	Разочарование
Подозрительность	Грусть	Веселье	Равнодушие
Спокойствие	Скука	Уверенность	Обида
Усталость	Волнение	Энтузиазм	Злость
Гнев	Печаль	Восторг	Растерянность

Рефлексия в круге (5 минут). Что было сложно выполнить? Что просто? Какие эмоции было сложно узнать? Почему?

Расходные материалы: карточки с названиями эмоций (Приложение 2).

### Мини-лекция 1

Время обсуждения: 10 минут.

#### **Качества личности, важные для бесконфликтного общения и конструктивного разрешения конфликтов**

1. Эмпатия (осознанное сопереживание другому человеку в его текущем эмоциональном состоянии).
2. Доброжелательность.
3. Аутентичность (умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями).
4. Конкретность (отказ от многозначных и невнятных замечаний, общих рассуждений, готовность однозначно отвечать на вопросы).

5. Инициативность (способность устанавливать контакты, склонность к тому, чтобы в отношениях с другими «идти вперед», а не только реагировать на их действия),

6. Непосредственность (умение говорить и действовать напрямую, честная демонстрация своего отношения к ним).

7. Открытость (готовность и умение говорить о своих мыслях и чувствах).

9. Принятие чувств (отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, но при этом отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства).

10. Отсутствие страха перед конфронтацией, если это необходимо в случае несходства мнений. Но не с целью испугать, а с надеждой на установление искренних и честных отношений.

11. Готовность к самопознанию, в том числе используя информацию, поступающую от других людей, о себе.

Список качеств составляется на доске (флип-чарте).

#### **Упражнение № 4. Фасоль**

Цель: проведение самоанализа, развитие коммуникативных способностей, устранение зажимов. Время выполнения: 15 минут.

Тренер: «Посмотрите на эти качества (11 качеств записаны во время мини-лекции). Оцените по 100-бальной шкале, насколько у вас выражены данные качества. Какие еще качества нужны именно вам для эффективного общения? Каких качеств вам не хватает? Вы можете записать всё на листочках. Сейчас каждый участник возьмет себе из пакета немного фасоли. Каждое зерно – это какое-то качество. Подумайте, к кому вы могли бы обратиться, чтобы пополнить свои качества до нужного объема. Вы можете обратиться за помощью к этому человеку и попросить добавить вам то, что необходимо. Ресурс дающего тоже будет пополняться. Можно брать из пакета дополнительную фасоль.

Рефлексия в круге 5 минут.

Расходные материалы: мешочек с сухой цветной фасолью (1 кг).

## Мини-лекция 2

Время обсуждения: 10 минут.

### Алгоритм работы с конфликтной личностью

**1. Выслушайте собеседника до конца**, как бы тяжело вам не было. Разозленному человеку необходимо дать «выпустить пар»: пока он не выговорится, даже самые справедливые ваши доводы будут пролетать мимо его ушей.

При этом кричащего, ругающегося человека обязательно нужно изолировать от других посетителей, ведь другие родители, наблюдающие за сценой агрессии, возможно, больше поверят ему, чем вам. И уж тем более такой разговор не должны видеть учащиеся. Предложите возмущенному родителю пройти в другое помещение, где вам никто не помешает в разрешении возникшей ситуации.

Выслушивая родителя, не улыбайтесь и не перебивайте его, не прячьте глаза. Никогда не используйте фразы «Успокойтесь, пожалуйста» и «Держите, пожалуйста, себя в руках». Этим вы как бы сообщаете собеседнику, что он неуравновешенный психопат, подчеркиваете, что со стороны человек выглядит некрасиво.

Не спрашивайте его: «Ну, что у вас стряслось?» или «Так в чем ваша проблема?», потому что проблема на самом деле ваша общая.

**2. Держите себя в руках**, как бы трудно это не было: не сжимайте кулаки, не играйте желваками и не повышайте голос. Если родитель оскорбляет вас, вам следует тактично и строго попросить его не делать этого, пояснив, что ругань не поможет разрешению возникшей ситуации. Например: «У нас с вами сейчас общая задача – решить проблему. Предлагаю проявлять уважение друг к другу».

**3. Извинитесь.** Если в возникшей ситуации виноваты вы или ваша учебная организация, то не нужно «переводить стрелки» – объясните причину возникновения данной ситуации и скажите, что вы искренне сожалеете, что так случилось, и просите вас извинить.

Если же не прав родитель, вам извиняться не надо. Не защищайтесь и не говорите:

– А что вы от меня хотите?

– Надо было раньше думать, теперь вы чего хотите?

– А я-то здесь причем?

Во-первых, это уже больше походит на хамство,

Во-вторых, звучит, как «уходите, я ничего не знаю и знать не хочу». В таком случае желание сотрудничать с нами исчезает навсегда.

Следует выразить свое сочувствие клиенту следующими словами:

– Я сожалею о случившемся.

– Понимаю вас, это действительно неприятная ситуация.

– Оказавшись в такой ситуации, вы имеете полное право так себя чувствовать.

**4. Убедитесь в том, что вы поняли суть проблемы.** Если родитель изложил свою претензию кратко и понятно, то следовать данному совету не нужно, чтобы это не выглядело издевательством с вашей стороны.

Он актуален только тогда, когда родитель описывает свою претензию слишком сумбурно и пытается вывалить на учителя все накопившееся по самым разным причинам недовольство. Поставьте собеседнику уточняющий вопрос: «Правильно ли я понимаю суть возникшей проблемы... (далее перескажите то, что со слов родителя прозвучало, как причина конфликтной ситуации)?» Получив от него утвердительный ответ или поправку, можно переходить к дальнейшим шагам по разрешению конфликта.

**5. Предложите родителю решение проблемы.** Самый важный шаг, поскольку он ожидает от нас конкретных действий по урегулированию данной ситуации. Делать это нужно оперативно, пока претензии с проблемы не перенесены лично на вас. Чем дольше родитель контактирует с нерешенной проблемой, тем больше он убеждает себя и окружающих в вашей безответственности.

Если вы не знаете, какое решение может быть предложено в данной ситуации, или не обладаете достаточными полномочиями, привлеките представителя администрации или педагога-психолога.

Подчеркивайте, что и вы и родитель вместе действуете в интересах ребенка.

**6. Если в решение конфликта вовлечено третье лицо.** Подобные случаи довольно часто происходят. Как правило, к решению конфликтных ситуаций с

родителями подключаются наши коллеги: другие педагоги, классный руководитель, администрация, школьный психолог или социальный педагог. Но в силу разных обстоятельств эти участники конфликта могут не знать его деталей, особенностей ребенка, чей родитель в данный момент пытается что-то для себя прояснить, они могут быть не в курсе ваших коммуникаций с этим человеком.

Поэтому возможно возникновение ситуаций, когда это самое *третье лицо* ненамеренно усугубляет ситуацию, забыв (опоздав) выполнить свои обязанности или высказывая свое мнение, не погрузившись в информацию по решаемому вопросу.

Чтобы хоть как-то оградить себя от подобных случаев, убедитесь в том, что вовлеченное в решение конфликта третье лицо выполнило свои обязательства по разрешению сложившейся ситуации или что оно владеет все необходимой информацией.

На самом деле решение конфликтов с родителями – это определенная технология, овладеть которой может каждый педагог:

**Выслушать – Извиниться – Предложить решение.**

**Общие правила бесконфликтного поведения**

- Проявляйте дружелюбное отношение и оптимизм.
- Принимайте собеседника таким, каков он есть.
- Подчеркивайте значимость собеседника, делайте комплименты родителю и его ребенку.

- Не вспоминайте плохого.

- Не давайте непрошенных советов.

- Объясняйте свое поведение и его причины.

- Не спорьте по мелочам.

**Чтобы остановить ссору**

- Говорите спокойным голосом. Ваше спокойствие будет транслироваться родителю.

- Напомните о том хорошем, что связывает вас и вашего партнера по общению (например, его регулярное присутствие на родительских собраниях или

школьных концертах, участие в экскурсиях, равнодушное отношение к школьной успешности своего ребенка).

– Не отвечайте упреком на упрек, агрессией на агрессию.

– Продемонстрируйте согласие по любому частному поводу.

– Обратите внимание на объективные трудности (общие, свои, своего речевого партнера).

– Постарайтесь переключить внимание на безболезненный или менее острый вопрос.

– Категорично и конкретно указывайте на свои ошибки. Ошибиться может любой человек. Прав тот, кто признает и исправляет свои ошибки, берет на себя ответственность.

– Критикуя, сосредоточьтесь на том, как исправить дело.

– Если ничего не получается, постарайтесь прекратить разговор, но не оставляйте его на критике собеседника. Дольше всего в памяти остаются начало и конец беседы. Найдите возможность завершить встречу хотя бы на относительно позитиве.

### **Упражнение № 5. «Арбитраж»**

Цель: Получение опыта конструктивного противодействия и арбитража; исследование различных стратегий ведения дискуссии.

Работа в тройках. Время выполнения: 20 минут.

Разбившись на тройки, участники инсценируют конфликт (желательно, чтобы предмет конфликта был реальным). Двое поочередно изображают конфликтующие стороны (то себя, то своего реального оппонента), третий становится арбитром. Важно, чтобы каждый опробовал две роли: авторитарного и самоуверенного «нападающего» и оправдывающегося «пассивного манипулятора». Необходимо групповое обсуждение итогов ролевой игры.

Рефлексия в круге (5 минут).

### Мини-лекция 3

Время обсуждения: 30 минут.

Индивидуальные барьеры в общении

Все барьеры, порождающие возникновение конфликтных ситуаций условно можно разделить на две группы:

#### 1. Невербальные

– закрытые позы (руки, скрещенные на груди, руки сложенные в замок, скрещенные ноги)

– поза сидя, взгляд свысока

– стол как «барьер» между педагогом и родителем.

Как правило, выигрывает тот, кто в процессе общения или консультирования родителей использует открытую позу. Открытая и доброжелательная улыбка специалиста усилит положительное впечатление родителей.

#### 2. Вербальные

– манипуляции, морализирование, «слова – должники» (вы должны, вы обязаны, вы не должны были этого делать)

– наставнические поучения клиента

– критика, суждения, обвинения («Вы были не правы», «В том, что произошло, виноваты только вы сами», «Где же это так учат?» и т.д.)

– попытка обмана или сокрытия информации

– перекладывание ответственности («Это не моя ошибка», «Я этим не занимаюсь», «Этот вопрос не в моей компетенции»)

В подобной ситуации гораздо лучше ответить в следующей форме: «К сожалению, этот вопрос не в моей компетенции. Позвольте, я представлю вас специалисту, который сможет должным образом вас проконсультировать»

– употребление в речи слов-конфликтогенов:

– «Я не знаю». Если Вы действительно не владеете информацией по данному вопросу, следует ответить: «Разрешите, я уточню этот вопрос для вас»

– «Это не возможно» или употребление в речи отрицательной частицы «нет» в начале предложения – отказ «с порога». («Нет, сегодня директор/завуч не сможет...»)

Если вы всё же употребили частицу «нет», т.е. родителю было отказано в просьбе, то следует постараться найти альтернативное решение для разрешения сложившейся ситуации.

– упрощение проблемы «Ничего страшного, что испачкался во время прогулки на площадке, постираете».

### **Барьеры межличностного общения (примеры)**

Способы ведения разговора, которые мешают людям понять друг друга, ухудшают их взаимоотношения, вызывают злость, протест и раздражение.

#### ***Негативные оценки и ярлыки (оскорбления)***

Вы несете абсолютную чушь!

Это неверно!

Вы ничего не понимаете!

#### ***Советы***

Я бы не советовал вам так со мной обращаться.

Не вашего ума дело – пойдите поучитесь!

Мой вам совет – прекратите сейчас же!

#### ***Вопросы (на которые не нужно или невозможно отвечать)***

Что вы здесь делаете?

Где вас носило до самого вечера?

Кто вы такой вообще?

Как вы смеете?

Вы в своем уме?

О чем вы думаешь, когда я с вами разговариваю?

#### ***Приказы***

Прекратите меня злить!

Замолчите сейчас же!

Идите куда хотите!

Сейчас же прекратите плакать!

### ***Ложные аргументации***

Вы никогда не идете мне навстречу!

С вами просто невозможно разговаривать на серьезные темы!

Люди для вас ничего не значат!

Вы меня не сможете убедить в своей правоте – даже не пытайтесь!

Вы меня в могилу свести хотите!

Вы это делаете специально, чтобы меня позлить!

Вы только о том и думаете, как бы меня посильнее задеть!

### ***Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев***

Вы ни разу в жизни ничего для школы и класса не сделали!

Организацией всех мероприятий в нашем классе занимаюсь только я! Родители палец о палец не ударили!

Ничего хорошего за все время обучения вашего ребенка я от вас не видела! На экскурсии не сопровождаете! На собрания не приходите!

За всю время нашего общения вы ни на одно мероприятие не пришли без уговоров! А это, между прочим, ваш ребенок!

### ***Ирония, язвительность***

Ну, вы у нас и герой!

Вы просто гениальный воспитатель!

На вас теперь все с восхищением смотрят!

### ***Умение слушать***

1. Не прерывать и не перебивать собеседника. Прервать на полуслове – это то же самое, что сказать человеку: «Хватит говорить, теперь послушай меня, мое мнение важнее». Тишина стимулирует людей говорить.

2. Не смотреть на часы, беседуя с родителем. Если нужно посмотреть на часы, это надо сделать незаметно. Иначе родитель интерпретирует этот жест как отсутствие интереса к нему и как желание поскорее от него избавиться.

3. Не заканчивать предложение за собеседника. Дать родителю полностью высказать свою мысль.

4. Задав вопрос, дождаться ответа. Не отвечать самому на свой вопрос, не бояться возникающей паузы.

5. Принять соответствующую позу:

- сидеть прямо, слегка наклонившись вперед;
- поддерживать визуальный контакт;
- повернуться к собеседнику лицом (поворота головы недостаточно, развернуться к клиенту корпусом);
- кивать (если кивать слишком часто, собеседник может подумать, что терпение педагога закончилось и родителю пора завершать беседу).

6. Задавать уточняющие вопросы:

- Вы имеете в виду, что...
- Вы хотите сказать, что...
- Поясните, пожалуйста.

7. Не поддаваться соблазну опровергать новую для нас информацию. Можно спросить:

- Откуда у вас такие сведения?
- Почему вы так считаете?
- Чем объясняется ваша позиция?

8. Избегать синдрома «А у меня...» Не надо стараться произвести на собеседника впечатление своим «крутым» личным опытом.

**Какие темы лучше не затрагивать в общении с родителями учащихся**

В любом процессе общения, будь то индивидуальная беседа, родительское собрание, школьная экскурсия или любое другое мероприятие, могут затрагиваться темы, таящие в себе потенциальную конфликтную угрозу.

Прежде всего, это:

- политика и политические взгляды;
- религия и религиозные убеждения;
- национальная принадлежность;
- сексуальная ориентация.

Опасность этих тем кроется в том, что несовпадение точек зрения собеседников может вызвать у родителя принципиальное нежелание вести дела с педагогом. И это желание останется у него надолго, а возможно, и навсегда.

1. Политика и политические взгляды. Если родители сами начинают хвалить или критиковать политика или политическое движение, лучше просто молча выслушать их. Если он спрашивает: «Что вы думаете по этому поводу?», можно ответить: «Я не разбираюсь в политике» или «У меня нет четкого мнения по этому вопросу».

2. Религия и религиозные убеждения. Поступать нужно точно так же, как и в предыдущем случае – держать свои убеждения и свое мнение при себе.

3. Национальная принадлежность. Не допускать критических замечаний относительно каких-либо народов, к критикуемому народу может относиться сам родитель или его супруг/родственники.

4. Сексуальная ориентация. Личное мнение о сексуальных меньшинствах, гей-парадах, наклонностях того или иного музыкального исполнителя или актера лучше держать при себе.

### **Критика по отношению к другим учебным заведениям**

Если мы начинаем критиковать или унижать другие организации, то показываем собеседнику свою слабость. Именно слабые люди пытаются казаться сильными за счет унижения тех, с кем себя сравнивают.

Что делать, если родитель просит сравнения нашу организацию и, например, соседнюю?

Критикуя или рассказывая что-то скверное про другие учреждения, мы представляем их собеседнику как жертву. А это грозит нам двумя возможными последствиями:

– человек может невольно заинтересоваться критикуемой организацией, проверить, действительно ли они так ужасны, лично убедиться в правдивости слов педагога;

– родитель может проникнуться сочувствием к раскритикованным конкурентам.

Первое, с чего стоит начать, это признать существование конкурента, просто описав его:

- эта школа работает ... лет;
- работает по программе, которая отличается от нашей;

Отзываясь о конкуренте в такой манере, мы демонстрируем свою силу и уверенность.

Затем:

- но вот основные причины, по которым родители учащихся выбирают нашу школу;
- вот, что отличает нас от других;
- мы единственные, кто.../у кого;
- родители наших учеников отмечают, что наша программа..., наша подготовка по английскому... Кстати, вот их отзывы...

Отвечая родителю таким образом, мы сообщаем ему ту же правду о конкурентах, но не очерняя и не унижая их, а подчеркивая свои достоинства и сильные стороны. Мы указываем на слабости конкурентов косвенно, подчеркивая свои преимущества.

**Особенности восприятия, которые следует учитывать при разрешении конфликтных ситуаций:**

- Эффект края: в любом информационном блоке лучше всего запоминается информация, находящаяся в начале и в конце блока.

Общаясь с родителями, мы используем «особую структуру сообщения: сначала мы говорим о положительных проявлениях данного ребенка, потом о негативе и заканчиваем сообщение чем-то хорошим. Например, так:

«Лиза очень старательная девочка, трудолюбивая. Но она постоянно приходит в школу с невыполненным домашним заданием. Обращаюсь к вам с просьбой о сотрудничестве – проследите, пожалуйста, за тем, чтобы Елизавета делала уроки ежедневно. Если вы ей немного поможете, у нее все будет хорошо, ведь она такая замечательная ученица». После такого обращения вряд ли кому-то захочет-

ся высказываться агрессивно, писать жалобы, выносить эту просьбу для обсуждения в социальные сети.

Важно обсуждать проблемы ребенка только с его родителями, не выносить их на заседание родительского комитета или родительское собрание. При этом важна интонация, жесты, мимика: они не должны быть обвиняющими или угрожающими»<sup>2</sup>.

– Лучше всего воспринимается и запоминается позитивная информация, то есть информация, которая не содержит отрицаний. Вместе фраз: «Я не разрешаю», «Я запрещаю» можно использовать речевые конструкции, возвращающие «мам и пап ... учеников в родительскую позицию, если она по какой-то причине была ими утрачена, ... показать родителям о том, что они совместно со школой действуют в интересах ребенка, ведь цели семьи и школы в отношении детей общие. Тогда диалог педагога и родителя может выглядеть примерно так:

Родитель: «Мне не нравится, как школе кормят моего ребенка, я хочу отказаться от этих ваших завтраков, лучше я дам ему с собой какую-нибудь булочку или бутерброд».

Учитель: «В школе детям предлагается диетическое сбалансированное питание. Меню составлено с учетом различных особенностей детского организма. Как вы относитесь к тому, что ребенок, питаясь булками и бутербродами взамен полноценного питания, испортит себе здоровье?»

Или так:

Родитель: «Я требую разрешить моему сыну пользоваться на уроках планшетом и телефоном. Ему так комфортнее. И к тому же, если телефон будет все время лежать на парте, ребенок вовремя заметит, когда я ему позвоню!»

Учитель: «Как вы относитесь к тому, что постоянно общаясь с планшетом и телефоном, ваш сын испортит себе зрение? Кроме того, он не усвоит объяснение

---

<sup>2</sup> Берлянд Ю.Б. Конфликты педагогов и родителей учащихся: взгляд клинического психолога // Современное детство: психолого-педагогическая поддержка семьи и развитие образования: сб. науч. ст. участников I Всероссийской научно-практической конференции, Москва, 16-18 апреля 2018 г. – М.: ФГБНУ «Институт изучения детства, семьи и воспитания РАО», 2018. – Том 2. – С. 36.

нового материала, не сможет правильно развиваться, что негативно скажется на его психике. Как вы к этому относитесь?»

Заявления родителей в наших примерах взяты из реальной школьной жизни»<sup>3</sup>.

– Лучше всего воспринимается информация, которая не содержит долженствований: «Вы должны», «Вы обязаны». Такие фразы вызывают сопротивление. Вместо фразы «Вы обязаны заниматься воспитанием своего ребенка» учитель обращается к родителю с таким предложением: «Вы можете заниматься воспитанием своего ребенка во время совместных игр или прогулок, это будет интересно и приятно и вам и вашей дочери».

### **Упражнение № 6. Работа с вербальной атакой**

Цель: отработать на практике теоретический материал, научиться строить фразы с учетом изученных особенностей восприятия. Общее время: 15 минут.

Участники делятся на две команды. Командам раздаются листы бумаги. Каждая команда записывает на них по два негативных высказывания для команды соперников. Затем команды обмениваются листами. Тренер дает пять минут на обдумывание ответа в команде.

Затем, человек из одной команды читает выражение, а один из участников второй команды отвечает ответ, придуманный командой.

Задача тренера проследить, что бы в ответе действительно не было негатива и антагонизма. Если он будет, то сказать об этом участникам и выполнить упражнение еще раз, что бы люди получили первый успех по работе с данным упражнением.

Расходные материалы: листы бумаги А4 (2 листа).

---

<sup>3</sup> Там же. – С.35-36.

## Упражнение № 7. Вредные слова

Цель: отработка умения формулировать фразы для конструктивной критики и эффективного общения.

Работа в круге. Общее время выполнения 20 минут.

Время предварительной беседы: 5 минут.

1. Использование частиц «не» и «нет» приводит к двум нежелательным последствиям:

а) у собеседника возникает ощущение неуверенности в том, что все, о чем вы говорите, правда;

б) слушатель не замечает частицу «не», воспринимая предостережение или возражение как сигнал к действию.

Например, вы говорите: «Это не мешает усвоению программы», – и родителю сразу хочется проверить, так ли это. У него возникает ассоциация: «Может помешать».

Вместо частиц «не» и «нет» следует использовать позитивную формулировку:

Таблица 4

Негативная формулировка	Позитивная формулировка
Не делайте так	Сделайте по-другому
Ваш ребенок у нас не почувствует никакого дискомфорта	Ваш ребенок у нас почувствует себя комфортно
Посещение занятий хореографией входит в стоимость обучения и отдельно не оплачивается	Посещение занятий хореографией входит в стоимость обучения и предоставляется бесплатно

Начинать фразу со слова «нет» – дурной тон. Вместо того чтобы произносить «нет» в тех случаях, когда «да» сказать невозможно:

1) предложите альтернативу, при этом замена должна быть адекватной:

Таблица 5

Негативная формулировка	Позитивная формулировка
Мы не можем предложить другие программы	Мы можем предложить вам одну из лучших программ обучения

2) скажите, при каких условиях может быть дан положительный ответ.

Например, «Да, возможны скидки, при заказе на большую сумму»;

3) спросите, почему это важно для клиента и что он под этим подразумевает.

2. Слово «если» мешает нам достичь взаимопонимания, в частности, при обсуждении дальнейшего взаимодействия.

«Если вам понравится...» – следовательно, я допускаю, что может не понравиться.

В этой ситуации лучше использовать слово «когда» или будущее время. Например: «Когда вы убедитесь, что...»

3. Следует избегать категоричных заявлений.

Таблица 6

Негативная формулировка	Позитивная формулировка
Я считаю Вы должны	Я думаю Вы можете

4. Слово «придется» несет смысловую нагрузку принуждения. Предпочтительнее сказать: «будет возможность...», «...можно», «лучше...»

Таблица 7

Негативная формулировка	Позитивная формулировка
Вам придется заехать за характеристикой в конце недели Вам придется подождать, пока директор освободится	Вы сможете забрать характеристику в конце недели Вы можете подождать, пока освободится директор, здесь

5. Вопрос «Что вам не нравится?» или «Что вас не устраивает?» заставляет сконцентрироваться на негативной оценке.

Услышав подобный вопрос, человек сам себя «накручивает», и вывести его потом из этого состояния довольно сложно. Например, вы уже пришли к какому-то решению, а родитель говорит: «А мне это не подходит!»

Таблица 8

Негативная формулировка	Позитивная формулировка
Что вам не нравится? Что вас не устраивает?	Как вы себе это представляете? Что можно улучшить?

6. Слова-проговорки («в общем-то», «в принципе», «как бы») снижают доверие к последующим словам.

Таблица 9

Негативная формулировка	Позитивная формулировка
В общем-то неплохая программа	Эта программа одобрена экспертами

Когда в вашей в речи в большом количестве встречаются слова в «общем-то», «как бы», «в принципе», вам и верить будут «как бы» и «в принципе».

Участникам выдается список фраз, и они переводят их в позитив:

1. Школа закрывается в 20.00.
2. Директора сейчас нет, а без нее я не могу решить этот вопрос.
3. Других секций у нас нет.
4. Вы же ФГОСов не знаете, как вы можете об этом судить.
5. Я ничего об этом не знаю.
6. Если вам так не нравится у нас, найдите другую школу, которая вам

понравится.

7. Вы опять привели ребенка не вовремя.
8. Раньше пятницы новая информация о питании не поступит.
9. Я считаю, что эта роль вашему ребенку не подходит.
10. Мы не принимаем таких маленьких детей в наш сад.

Время выполнения задания: 10 минут

Каждый представляет свой вариант. Рефлексия в круге (5 минут).

Расходные материалы: листы бумаги А4 (по количеству участников), список фраз, распечатанный на листе формата А4 (Приложение 3).

#### Мини-лекция 4

Время обсуждения: 10 минут.

Ваше поведение, если по общению с родителем, вы поняли:

– **Родитель нетерпелив и суетлив** – оставаясь максимально открытым к общению, проявляйте со своей стороны решительность;

– **Родитель резок и эмоционален** – одобряйте высказывания собеседника, проявляйте сдержанность и спокойствие;

– **Родитель высокомерен** – проявляйте доброжелательность, задавая вопросы, выявите истинные причины переживаний и недовольства родителя;

– **Родитель чересчур многословен** – сохраняйте деловой тон общения, в разговоре не переходите на отдаленные темы;

– **Родитель застенчив и скромн** – не торопите человека, дайте поразмыслить, поговорите с ним о его ребенке, о его лучших качествах;

– **Родитель медлителен** – дайте понять, что вы действуете только на пользу учащимся, приводите весомые аргументы, но не перестарайтесь с настойчивостью;

– **Родитель нерешителен** – задавайте вопросы о ребенке, его интересах, особенностях поведения, предлагайте советы по воспитанию, будьте осторожны с критикой.

### **Упражнение № 8. Из негатива в позитив**

Цель: получение навыка рефрейминга (упражнение выполняется до предъявления лекционного материала по рефреймингу). Общее время выполнения 15 минут.

Работа в парах. Каждый участник получает лист бумаги с таблицей:

Таблица 10

Моё негативное качество	Опровержение качества

Участники записывают не менее 10 своих негативных качеств в первый столбец таблицы и передают свой лист своему партнеру. После обмена таблицами партнеры записывают друг другу опровержение негативного качества. Ведущий приводит пример:

Участник 1 записал такое свое негативное качество: «Я очень ленивый», участник 2 записывает в таблицу: «Ты не ленивый, ты неторопливый».

После того как все выполнили упражнение, ведущий объявляет: «Только что мы с вами познакомились с одним из приемов рефрейминга», иллюстрирует тему анекдотом про зайца и лису и переходит к мини-лекции.

Расходные материалы: таблица 10, распечатанная на бумаге (по количеству участников) (Приложение 4).

### **Мини-лекция 5**

Время обсуждения 30 минут.

Целесообразно таблицу 11 выдать каждому участнику в распечатанном виде (Приложение 5).

#### **1. Рефрейминг**

Рефрейминг (англ. frame – рамка) – набор приемов в современной позитивной психологии, НЛП, обозначающий перестройку или переосмысление восприятия, поведения, мышления и в результате избавление от деструктивного (тревожного, невротического, зависимого) поведения<sup>4</sup>. Если сформулировать суть рефрейминга кратко, то рефрейминг есть изменение точки зрения на поведение, действие, качество, событие, предмет.

Существуют определенные речевые стратегии, меняющие представление человека о себе самом, своих качествах или о негативной ситуации, в которую он попал:

– рефрейминг контекста: метод, позволяющий поместить поведение или качество в новую ситуацию, которая придает им новое значение, новую оценку. Например: «Я жадный, зато я накопил на автомобиль».

– рефрейминг смысла (содержания): метод, позволяющий придать другой смысл за счет смещения внимания на другую часть содержания. Например: «Я не жадный, я бережливый».

Анекдот как иллюстрация к теме «Рефрейминг»:

Сидит Заяц плачет на пеньке, а тут лиса идет и спрашивает зайца: «Почему ты плачешь?».

Заяц отвечает: «Мне Царь зверей – Лев – поручил на Осла написать положительную характеристику. Что ж я напишу? Осел упрямый, тупой, идет никого не слушает, идет по своему пути?»

Лиса говорит: «Ну, напиши, что осел целеустремленный, верен своим принципам, всегда доводит дело до конца и его не свернуть с намеченной дороги!».

Использование данной техники в общении с родителями позволяет обходить в разговоре «острые углы» и снижать «градус» конфликта. Например:

– Вы слишком агрессивно отчитали моего сына.

– Я разговаривала не агрессивно, а строго. Строгость подразумевает пресечение попыток нарушить дисциплину в школе.

---

<sup>4</sup> Электронный ресурс: <https://womanadvice.ru/refreyming-v-psihologii-cto-eto-takoe-uprazhneniya-primery>

2. Невербальные и вербальные подстройки. Отзеркаливание, основные репрезентативные системы: визуалы, аудиалы, кинестетики.

«Подстройка – это использование и «отзеркаливание» ключевых вербальных и невербальных сигналов другого человека с целью согласования моделей мира»<sup>5</sup>.

Данные методы помогают быстро наладить доверительный контакт с собеседником, достичь взаимопонимания, иначе говоря, «установить раппорт». «Раппорт – это создание атмосферы доверия, взаимопонимания, уважения и безопасности, что даёт человеку свободу в наиболее полной мере выразить свои мысли и опасения, зная, что другой человек или другие люди воспримут это с уважением. Раппорт не означает, что необходимо соглашаться со всем тем, что говорят и делают другие люди. Раппорт подразумевает уважение точек зрения других людей и их моделей мира»<sup>6</sup>. Подстраиваясь под собеседника, мы добиваемся некоторого сходства с ним, что крайне важно для выстраивания прочного и долгосрочного контакта, т.к. наиболее комфортные для обеих сторон отношения базируются на общности: интересов, эмоций, внешних проявлений коммуникации (речи, жестов, мимики, позы тела). Иногда, наблюдая за общающимися людьми, можно заметить, что они непроизвольно копируют друг друга. Если такое происходит, то собеседники находятся в раппорте.

Отзеркаливание – копирование позы собеседника, его мимики, жестов, интонации с целью установления прочного и доверительного контакта (раппорта). Копирование не должно быть стопроцентным, т.к. это заметно собеседнику и начинает его раздражать – человек рано или поздно понимает, что им пытаются манипулировать. Все должно выглядеть естественно, поэтому копирование производится только на 70-80%.

Отзеркаливание может включать не только кинетические средства общения (позы, жесты, мимику), но и фонационные (звуковые): громкость, темп, интонацию. Например, начиная разговор в привычных для себя параметрах, мы калибру-

---

<sup>5</sup> Электронный ресурс: <https://psyera.ru/podstroyka-i-vedenie-1994.htm>

<sup>6</sup> Электронный ресурс: <https://drdo.ru/psihologiya/vliyanie/nlp-rapport/>

ем речь собеседника (наблюдаем, в каком темпе, с какой громкостью и интонацией он говорит), а затем постепенно переходим на его скорость, громкость и т.д. Если собеседник настроен агрессивно, говорит быстро и громко, мы, сначала немного увеличив скорость и громкость, начинаем их через некоторое время снижать. Есть достаточно высокая вероятность, что собеседник тоже немного замедлится и начнет говорить потише. А это означает, что уровень агрессии падает, человек успокаивается. Такой прием называется ведение.

Существует подстройка по ведущему каналу восприятия и переработки информации. Таких каналов – четыре: визуальный, аудиальный, кинестетический и дигитальный (аудиально-дигитальный). Эти четыре канала называют также репрезентативными системами. В повседневной жизни мы используем все эти каналы для общения, но все же в речи каждого человека один из каналов проявляется больше остальных. Поэтому в соответствии с ведущим каналом приема и обработки информации выделяются 4 типа людей: визуалы, аудиалы, кинестетики и дигиталы. Определить тип человека можно по используемым в речи предикатам, по темпу речи, жестикуляции и некоторым другим признакам. Рассмотрим эти признаки в таблице 11.

Таблица 11

	Визуалы	Аудиалы	Кинестетики	Дигиталы
Основной канал восприятия	Зрение	Слух	Чувства	Разум
Распространенность в русскоговорящей среде	35%	5%	35%	25%
Распространенность в мире	30%	10%	40%	20%
Ключевое слово	Красиво	Удобно	Тихо	Функционально
Сенсорные предикаты	Видеть, смотреть, показывать, взгляд, ярко, ясно, наглядно, туманно, светло, цвет, темнота, с глазу на глаз, одним глазком, точка зрения, в выгодном свете	Слушать, говорить, сказать, звучать, тихо, громко, мелодично, хрипло, ритмично, звонко, глухо, лишиться дара речи, слово за слово, на одной ноте, вызвать резонанс	Чувствовать, ощущать, коснуться, вкус, запах, влажно, сухо, тепло, холодно, двигаться, дышать, текстура, гладко, жестко, мягко, взять себя в руки, рука об руку, в одно ухо влетело...	Думать, решать, знать, осознать, понимать, считать, полагать, идея, мысль, менять, детали, возможность
Образец фразы	Я вижу, что вы правы	Звучит похоже на правду	Я чувствую, что вы правы	Я думаю, что вы правы

Речь и голос	Темп речи высокий, голос громкий	Темп и громкость средние	Темп медленный, голос тихий, хриплый	Речь монотонная, прерывистая
Вид памяти	Зрительная. Хорошо запоминают, увидев, прочитав, пробежав взглядом	Слуховая. Хорошо запоминают, прослушав, проговорив вслух, обсудив	Моторная. Хорошо запоминают, записывая, ощупывая, двигаясь, нюхая	Хорошо запоминает, понимая, обдумывая
Особенности внимания	Легко концентрируется	Отвлекается на звуки	С трудом концентрируется	Отвлекается на прикосновения
Жестикуляция	В верхней части туловища, на уровне лица	В средней части туловища	В нижней части туловища	Жестикуляции очень мало
Характер движений	Скованные, прерывистые	Зажатые чередуются со свободными	Свободные, плавные, замедленные	Негибкие
Наиболее характерная поза	Спина прямая, плечи расправлены, голова слегка приподнята	Спина прямая, небольшой сидит полубоком к собеседнику, голова слегка наклонена к плечу, руки скрещены на груди	Тело расслаблено, слегка наклонено вперед, голова и плечи опущены	Зажатая, с выпрямленной спиной
Дыхание	Грудное, поверхностное	Ритмичное, ровное	Брюшное, глубокое	Неровное, с короткими вдохами
Дистанция при общении	Большая	Средняя	Короткая	Значительная
Тактильный контакт	Не любит прикосновений	Избегает прикосновений	Любит дотрагиваться, прикасаться к собеседнику	Избегает прикосновений
Зрительный контакт	Смотрит в глаза собеседнику длительное время. Направление взгляда - вверх	Избегает зрительного контакта. Направление взгляда – по средней линии	Зрительному контакту не придается большого значения, но избегания нет. Направление взгляда – вниз	Зрительному контакту не придается большого значения. Направление взгляда – поверх головы собеседника
Предпочитаемые виды деятельности	Архитектор, модельер, стилист, художник, фотограф, конструктор, оформитель, маляр, мультипликатор, колорист	Музыкант, композитор, аранжировщик, звукооператор, звуко-режиссер, диктор, суфлер, переводчик, оратор, преподаватель, экскурсовод	Танцор, спортсмен, массажист, дегустатор, косметолог, повар, мастер ручного труда	Юрист, экономист, математик, ученый, программист, инженер, врач, критик, психолог
Способы предъявления информации и особенности общения	Использовать слова, описывающие предмет или явление. Показывать что-либо наглядно: графики, таблицы, рисунки, от-	Использовать вариации голоса, интонации. Нельзя прерывать, когда говорит	Использовать жесты, прикосновения, разрешать прикасаться к себе. Давать книгу, журнал, справку в руки	Предоставлять логичную информацию, опираться на факты и детали

	четы			
Рекомендуемые в об- щении фразы	«Я вижу пробле- му», «Давайте вместе рассмот- рим эту ситуа- цию», «На ваш взгляд, что могло бы помочь...»	«Давайте обсу- дим / погово- рим...» «Хочу спросить вас», «Что скажете?», «Рад / огорчен это слышать»	«Давайте подой- дем к решению вопроса так...», «Я чувствую, как вы переживаете...», «Прочная основа нашего взаимодейст- вия...»	«Я вас пони- маю», «Это ло- гично», «Ваш подход разум- ный», «Интерес- но узнать ваше мнение»

Расходные материалы: таблица 11, распечатанная на бумаге (по количеству участников).

### **Упражнение № 9. Определение ведущей репрезентативной системы**

Цель: определение своей ведущей репрезентативной системы. Общее время выполнения: 20 минут.

Выполняется индивидуально. Каждый участник получает бланк с тестовым заданием и выполняет его. Время работы с тестом – 15 минут. На бланке: Диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева<sup>7</sup> (Приложение 6). Внимание! Участники должны сохранить свой результат в тайне до выполнения следующего упражнения.

Рефлексия в круге (5 минут). Соответствует ли результат теста вашим представлениям о себе?

Расходные материалы: бланк с тестом С. Ефремцева (Приложение 6).

### **Упражнение № 10. Определение ведущей репрезентативной системы по речи собеседника**

Цель: получение навыков определения ведущей репрезентативной системы по речи собеседника для установления раппорта. Общее время выполнения – 25 минут.

Выполняется в тройках. Участник 1 рассказывает любую историю из своей жизни. Участники 2 и 3 записывают сенсорные предикаты в таблицу:

<sup>7</sup> Диагностика доминирующей перцептивной модальности (С. Ефремцева) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. – С.237-238

Визуальные предикаты	Аудиальные предикаты	Кинестетические предикаты	Дигитальные предикаты

После рассказа участника 1 – смена ролей. По 5 минут в каждую сторону.

Рефлексия в круге (10 минут). Удалось ли слушателям определить ваш тип.

Совпало ли это с результатами теста и с вашими представлениями о себе?

Расходные материалы: таблица 12, распечатанная на бумаге (по количеству участников) (Приложение 7).

### **Перерыв на обед (60 минут)**

#### **Упражнение № 11. Тень**

Цель: отработка навыков подстройки для последующего установления раппорта.

Общее время выполнения 40 минут, время выполнения трех этапов 30 минут.

Выполняется в парах.

Этап 1 «Медлительная тень». Участник 1 рассказывает историю из своей жизни. Участник 2 отслеживает все жесты, мимику, смену поз и повторяет их с 2-3-секундным запаздыванием, при этом слушая рассказ и вникая в содержание. Участники меняются ролями. По 5 минут в каждую сторону.

Участники меняются парами.

Этап 2 «Своенравная тень». Участник 1 рассказывает историю из своей жизни. Участник 2 отслеживает все жесты, мимику, смену поз и повторяет их не в точном соответствии, а немного по-другому. Например, участник 1 провел ладонью по своему колену, а участник 2 провел ладонью по своему плечу; участник 1 скрестил ноги, участник 2 – руки. Участники меняются ролями. По 5 минут в каждую сторону.

Участники меняются парами.

Этап 3 «Мудрая тень». Участник 1 рассказывает историю из своей жизни. Участник 2 слушает, задает вопросы, что-то уточняет, высказывает свое мнение по поводу описываемых событий, используя сенсорные предикаты всех репрезентативных систем. Участники меняются ролями. По 5 минут в каждую сторону.

Рефлексия в круге (10 минут).

### **Упражнение 12. Гляжусь в тебя как в зеркало**

Работа в тройках. Общее время выполнения: 15 минут.

Первый участник что-то рассказывает второму, второй слушает, задает вопросы, используя подстройки, третий ведет наблюдение за обоими. По 2 минуты в каждую сторону.

Рефлексия в тройках и в круге.

### **Мини-лекция 5**

#### **Техники противодействия прессингу**

Время обсуждения: 15 минут.

Техника «Заигранная пластинка». В ответ на слова «проблемного человека» вы настойчиво высказываете свое желание, свою позицию. Техника эффективна при отказе на необоснованные просьбы, при отпоре предъявляемым претензиям, при противодействии навязчивым предложениям и собеседникам.

Техника состоит из двух частей:

В первой части вы констатируете то, о чем говорит «проблемный человек»: «Я понимаю, о чем вы говорите...», «Я вижу, что происходит...», «Я услышал ваше предложение» и т. п.

Во второй части вы высказываете свое желание, например: «Я услышала ваше предложение, но мы не будем пересматривать расписание» или «Да, я вижу, что произошло. Это больше не повторится».

При продолжении прессинга вы повторяете одну и ту же фразу или, сохраняя смысл, незначительно изменяете ее. Возможно отдельное использование только второй части техники. Практикуется до истощения оппонента.

Техника «Туман». Суть техники заключается в выражении согласия со словами «проблемного родителя». Техника эффективна против критики, несправедливых претензий.

Существуют два варианта техники.

1. Полное согласие с критикой. Если информация проблемного человека правдива, т.е. его слова соответствуют действительности, то это – оптимальный вариант. Например:

«Проблемный родитель»: «Вы опять поставили моему сыну «двойку» по литературному чтению».

Педагог: «Да, действительно, ваш сын опять не выполнил домашнее задание по этому предмету».

Высказывание согласия блокирует попытки «проблемного человека» критиковать вас бесконечно. Если вы соглашаетесь, ваш противник не может вступить с вами в полемику.

2. Согласие «в принципе» при помощи «волшебного» слова «возможно». Слово «возможно» придает высказыванию достаточно неопределенный смысл. Внешне мы соглашаемся, но внутренне можем сохранять свою позицию. Фактически мы как бы допускаем возможность, что дело обстоит так, как его описывает «проблемный родитель», но не даем гарантий, что сделаем все, как он хочет.

«Проблемный родитель»: «У вас кошмарное расписание!»

Учитель: «Возможно».

«Проблемный родитель»: «Мой ребенок не справляется с такой нагрузкой в конце недели, и мы не успеваем в спортивную секцию!»

Учитель: «Да, во многом вы правы, расписание неидеально, но есть стандарты, программы, различные предписания и мы идем в их русле, к сожалению, все это невозможно подстроить под каждого».

Техника может использоваться, когда «проблемный человек» пытается прогнозировать будущее, выводит следствия из происходящего в настоящем.

Техника «Бесконечных расспросов». Смысл техники заключается в том, что обвиняемый занимает активную позицию и выясняет у «критика», что было ошибочно в его действиях. Рекомендуется к применению при обвинениях в ошибках.

Техника предотвращает развитие чувства вины за совершенную ошибку и препятствует манипуляции. Она помогает получить информацию о действительно совершенной ошибке, о том, что, по мнению «критика», неправильно.

«Проблемный родитель»: «Ваше предложение по новогоднему спектаклю абсолютно непонятно».

Учитель: «А что именно вам непонятно?»

«Проблемный родитель»: «Нет конкретики, все слишком обтекаемо».

Учитель: «Что бы вы посоветовали прежде всего изменить?»

Техника бесконечных расспросов позволяет найти выход из некоторых проблемных ситуаций. Она защищает от нападков, переводя взаимодействие в конструктивное русло. Благодаря ей возможно достижение «согласия в несогласии», о котором идет речь в следующей технике, и ведение рационального диалога.

Техника «Согласие в несогласии». Эту технику эффективнее всего использовать при завершении какого-либо взаимодействия. Техника применяется в том случае, когда достижение единомыслия невозможно вследствие принципиальных разногласий. Для того чтобы завершить беседу либо противостояние на позитивной ноте, одна из сторон должна проявить инициативу и подвести итоги. Будучи такой стороной, вы противостояте прессингу следующим образом:

Во-первых, формулируете те позиции, по которым отсутствует единство мнений.

Во-вторых, получаете согласие об отсутствии единства мнений по определенным позициям от противоположной стороны.

В-третьих, подчеркиваете, что именно по данным позициям, на данном этапе обсуждения какого-либо вопроса существует «согласие в несогласии».

«Согласие в несогласии» является приемом, часто использующимся на переговорах. Причем на переговорах самого разного уровня: от политических саммитов до обсуждения скидки при покупке стиральной машины.

Техника позволяет прочувствовать завершенность обсуждений, а при противостоянии прессингу обеспечивает утверждение вашей позиции при внешней форме достижения согласия «хотя бы в чем-то» для вашего оппонента. Таким образом, из всех техник противостояния прессингу ее можно назвать наиболее гуманной.

### **Упражнение № 13. Мама и папа на сцене**

Цель: отработка и закрепление всех полученных навыков, обобщение накопленных знаний. Общее время выполнения 50 минут (по 10 минут на каждую ситуацию и 10 минут на рефлексию в круге):

Выполнение в круге. Для каждой ситуации выбирается пара добровольцев, остальные участники – зрители. Каждая пара договаривается, кто будет исполнять роль родителя, а кто – педагога, получает карточку с описанием ситуации. Пара разыгрывает диалог, зрители анализируют: какие чувства выражают «актеры», какие способы давления и выражения негатива использует родитель, какими методами поведения в конфликте пользуется педагог.

#### **Набор ситуаций:**

**Ситуация 1.** На последней перемене ребенок бежал по коридору, упал и сильно ударился головой. После урока за ребенком должна прийти мама. Номера телефона мамы не нашли. Скорую помощь решили не вызывать, поскольку мама должна вот-вот прийти. Мама пришла уже раздраженная и уставшая (мама – администратор в отеле, пришла после ночного дежурства). Задача: сообщить маме о происшествии.

**Ситуация 2.** Ребенок дома рассказывает маме, что учитель его все время отчитывает, во время перемены ставит лицом в угол, обзывает. Мама очень разозлилась и хочет серьезно поговорить с учителем.

**Ситуация 3.** Девочка очень агрессивна. Постоянно провоцирует других детей: толкается, обзывается, может ударить, на уроках ползает под партами и кусает учеников на ноги. Дети постоянно жалуются своим родителям на этого ребен-

ка. Родители обиженных детей попросили учителя поговорить с родителями агрессивной девочки.

**Ситуация 4.** Ребенок учится хорошо, но выдающихся результатов не показывает. Не участвует в школьных спектаклях, концертах, спортивных праздниках. Папа девочки требует, что ребенка поощряли, награждали грамотами, постоянно хвалили и ставили всем в пример. Если учитель не будет отмечать успехи ребенка, папа обещает засыпать жалобами администрацию школы, а потом и Департамент образования. Задача: поговорить с папой об успехах ребенка и способах поощрения.

Рефлексия в круге (10 минут). Все участники по кругу высказывают, что они увидели, отметили, какой свой способ выходы из ситуации они могли бы предложить.

Расходные материалы: карточки с ситуациями (Приложение 8).

#### **Упражнение № 14. «Моечная машина»**

Цель: сплочение группы; формирование чувства доверия; снятие психического напряжения; телесно-ориентированное упражнение. Время выполнения: 10 минут.

Участники становятся в «ручеек». Это и есть моечная машина. Один из участников играет роль автомобиля, который необходимо помыть. Он входит в строй между товарищами. Они прикасаются по очереди к нему и говорят ему ласковые слова и добрые пожелания на будущее. На выходе из машины его ждет «сушилка», которая должна его обнять. После этого происходит смена ролей «сушилки» и «автомобиля». Упражнение считается законченным тогда, когда все члены группы побывают в заданных ролевых образах. Рефлексия.

#### **Упражнение № 15. Скажи комплимент соседу**

Цель: устранение коммуникативных барьеров, подведение эмоциональных итогов всего тренинга, завершение тренинга на позитиве.

Работа в круге: Время выполнения: 10 минут.

Ведущий: «Итак, дорогие участники тренинга, друзья, работа нашей группы подошла к концу. Осталось выполнить всего одно небольшое упражнение. Прежде чем, мы к нему приступим, я хочу вас поблагодарить за проделанную работу, за сотрудничество, за то, что все эти дни мы были вместе. Спасибо вам! Желаю вам, чтобы полученные знания пригодились вам лишь косвенно, а родители ваших учеников были бы бесконфликтными людьми. А теперь упражнение. Вам тоже предстоит поблагодарить друг друга. По кругу говорим комплимент соседу справа от вас и благодарим его за сотрудничество на тренинге».

**Подведение итогов дня и тренинга в целом.** Время обсуждения: 10 минут.  
Вопросы, мнения, суждения, пожелания.

Работа в круге. Каждый участник по кругу высказывается, оправдались ли его ожидания, что получилось, что не получилось, какие есть вопросы и пожелания к ведущему.

## Приложения

### Приложение 1.

#### Тест «Конфликтная ли Вы личность?»<sup>8</sup>

Инструкция: В каждом вопросе выберите по одному ответу, наиболее соответствующему Вашему поведению.

Вопросы:

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

- а) не принимаю участия;
- б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
- в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли на собраниях (классных часах) с критикой?

- а) нет;
- б) только если для этого имею веские обстоятельства;
- в) критикую по любому поводу.

3. Часто ли спорите с друзьями?

- а) только если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры – моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

- а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
- б) молча возьму солонку;
- в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу:

- а) с возмущением посмотрю на обидчика;
- б) сухо сделаю замечание;
- в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась:

---

<sup>8</sup> Сборник психологических тестов / Составители: Л.А.Богатова, В.В.Герасимова, Л.А.Кудряшова, И.А.Радчук.-Казань: КНПО ВТИ, 2007

- а) промолчу;
- б) ограничусь коротким тактичным замечанием;
- в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

- а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в ней;
- б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- в) проигрыш надолго испортит настроение.

**Оценка:**

Оцените полученные результаты: каждый ответ «а» – 4 балла; «б» – 2 балла; «в» – 0.

Подсчитайте общую сумму набранных баллов.

От 20-28 баллов. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют Вас приспособленцем.

От 10-18 баллов. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к Вам уважение.

До 8 баллов. Конфликты и споры – это Ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С Вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

## Приложение 2.

### Карточки с названиями эмоций к упражнению 3 (II день)

Радость	Удивление	Сожаление	Разочарование
Подозрительность	Грусть	Веселье	Равнодушие
Спокойствие	Скука	Уверенность	Обида
Усталость	Волнение	Энтузиазм	Злость
Гнев	Печаль	Восторг	Растерянность

Таблица к упражнению 7 (II день)

Негативная фраза	Позитивная фраза
Школа закрывается в 20.00	
Директора сейчас нет, а без нее я не могу решить этот вопрос	
Других секций у нас нет	
Вы же ФГОСов не знаете, как вы можете об этом судить	
Я ничего об этом не знаю	
Если вам так не нравится у нас, найдите другую школу, которая вам понравится	
Вы опять привели ребенка не вовремя.	
Раньше пятницы новая информация о питании не поступит	
Я считаю, что эта роль вашему ребенку не подходит.	
Мы не принимаем таких маленьких детей в наш сад	

Таблица к упражнению 8 (II день)

Моё негативное качество	Опровержение качества

Таблица 11 к мини-лекции 5 (II день)

	Визуалы	Аудиалы	Кинестетики	Дигиталы
Основной канал восприятия	Зрение	Слух	Чувства	Разум
Распространенность в русскоговорящей среде	35%	5%	35%	25%
Распространенность в мире	30%	10%	40%	20%
Ключевое слово	Красиво	Удобно	Тихо	Функционально
Сенсорные предикаты	Видеть, смотреть, показывать, взгляд, ярко, ясно, наглядно, туманно, светло, цвет, темнота, с глазу на глаз, одним глазком, точка зрения, в выгодном свете	Слушать, говорить, сказать, звучать, тихо, громко, мелодично, хрипло, ритмично, звонко, глухо, лишиться дара речи, слово за слово, на одной ноте, вызвать резонанс	Чувствовать, ощущать, коснуться, вкус, запах, влажно, сухо, тепло, холодно, двигаться, дышать, текстура, гладко, жестко, мягко, взять себя в руки, рука об руку, в одно ухо влетело...	Думать, решать, знать, осознать, понимать, считать, полагать, идея, мысль, менять, детали, возможность
Образец фразы	Я вижу, что вы правы	Звучит похоже на правду	Я чувствую, что вы правы	Я думаю, что вы правы
Речь и голос	Темп речи высокий, голос громкий	Темп и громкость средние	Темп медленный, голос тихий, хриплый	Речь монотонная, прерывистая
Вид памяти	Зрительная. Хорошо запоминают, увидев, прочитав, пробежав взглядом	Слуховая. Хорошо запоминают, прослушав, проговорив вслух, обсудив	Моторная. Хорошо запоминают, записывая, ощущая, двигаясь, нюхая	Хорошо запоминает, понимая, обдумывая
Особенности внимания	Легко концентрируется	Отвлекается на звуки	С трудом концентрируется	Отвлекается на прикосновения
Жестикуляция	В верхней части туловища, на уровне лица	В средней части туловища	В нижней части туловища	Жестикуляции очень мало
Характер движений	Скованные, прерывистые	Зажатые чередуются со свободными	Свободные, плавные, замедленные	Негибкие
Наиболее характерная поза	Спина прямая, плечи расправлены, голова слегка приподнята	Спина прямая, небольшой сидит полубоком к собеседнику, голова слегка наклонена к плечу, руки скрещены на груди	Тело расслаблено, слегка наклонено вперед, голова и плечи опущены	Зажатая, с выпрямленной спиной
Дыхание	Грудное, поверхностное	Ритмичное, ровное	Брюшное, глубокое	Неровное, с короткими вдохами
Дистанция при общении	Большая	Средняя	Короткая	Значительная
Тактильный контакт	Не любит прикосновений	Избегает прикосновений	Любит дотрагиваться, прикасаться к собесед-	Избегает прикосновений

			нику	
Зрительный контакт	Смотрит в глаза собеседнику длительное время. Направление взгляда - вверх	Избегает зрительного контакта. Направление взгляда – по средней линии	Зрительному контакту не придается большого значения, но избегания нет. Направление взгляда – вниз	Зрительному контакту не придается большого значения. Направление взгляда – поверх головы собеседника
Предпочитаемые виды деятельности	Архитектор, модельер, стилист, художник, фотограф, конструктор, оформитель, маляр, мультипликатор, колорист	Музыкант, композитор, аранжировщик, звукооператор, звуко-режиссер, диктор, суфлер, переводчик, оратор, преподаватель, экскурсовод	Танцор, спортсмен, массажист, дегустатор, косметолог, повар, мастер ручного труда	Юрист, экономист, математик, ученый, программист, инженер, врач, критик, психолог
Способы предъявления информации и особенности общения	Использовать слова, описывающие предмет или явление. Показывать что-либо наглядно: графики, таблицы, рисунки, отчеты	Использовать вариации голоса, интонации. Нельзя прерывать, когда говорит	Использовать жесты, прикосновения, разрешать прикасаться к себе. Давать книгу, журнал, справку в руки	Предоставлять логичную информацию, опираться на факты и детали
Рекомендуемые в общении фразы	«Я вижу проблему», «Давайте вместе рассмотрим эту ситуацию», «На ваш взгляд, что могло бы помочь...»	«Давайте обсудим / поговорим...» «Хочу спросить вас», «Что скажете?», «Рад / огорчен это слышать»	«Давайте подойдем к решению вопроса так...», «Я чувствую, как вы переживаете...», «Прочная основа нашего взаимодействия...»	«Я вас понимаю», «Это логично», «Ваш подход разумный», «Интересно узнать ваше мнение»

**Диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева**

Диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева служит для определения ведущего типа восприятия:

**Инструкция к тесту.** Прочитайте предлагаемые утверждения. Поставьте знак «+», если Вы согласны с данным утверждением, и знак «-», если не согласны.

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.
15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.

24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.
46. Серьезная дискуссия – это интересно.
47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.
48. В шуме не могу сосредоточиться.

Ключ к тесту: аудиал, визуал, кинестетик.

Визуальный канал восприятия: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

Аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.

Кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47. Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия):

13 и более – высокий;

8-12 – средний;

7 и менее – низкий.

Интерпретация результатов: Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов «да» («+»).

Это Ваш тип ведущей модальности, Ваш главный тип восприятия.



Карточки к упражнению 13 (II день)

<p><b>Ситуация 1.</b> На последней перемене ребенок бежал по коридору, упал и сильно ударился головой. После урока за ребенком должна прийти мама. Номера телефона мамы не нашли. Скорую помощь решили не вызывать, поскольку мама должна вот-вот прийти. Мама пришла уже раздраженная и уставшая (мама – администратор в отеле, пришла после ночного дежурства). Задача: сообщить маме о происшествии.</p>	<p><b>Ситуация 2.</b> Ребенок дома рассказывает маме, что учитель его все время отчитывает, во время перемены ставит лицом в угол, обзывает. Мама очень разозлилась и хочет серьезно поговорить с учителем.</p>
<p><b>Ситуация 3.</b> Ребенок очень агрессивен. Постоянно провоцирует других детей: толкается, обзывается, может ударить, на уроках ползает под партами и кусает учеников на ноги. Дети постоянно жалуются своим родителям на этого ребенка. Родители обиженных детей попросили учителя поговорить с родителями агрессивного ребенка.</p>	<p><b>Ситуация 4.</b> Ребенок учится хорошо, но выдающихся результатов не показывает. Не участвует в школьных спектаклях, концертах, спортивных праздниках. Папа девочки требует, чтобы ребенка поощряли, награждали грамотами, постоянно хвалили и ставили всем в пример. Если учитель не будет отмечать успехи ребенка, папа обещает засыпать жалобами администрацию школы, а потом и Департамент образования. Задача: поговорить с папой об успехах ребенка и способах поощрения.</p>

## **Оборудование и расходные материалы**

1. Доска или флип-чарт.
2. Маркеры для доски или флип-чарта
3. Бейджи (по количеству участников)
4. Фломастеры (по количеству участников)
5. Бумага формата А4 (1 пачка)
6. Повязки на глаза по количеству участников
7. Мешочек с сухой цветной фасолью (1кг)
8. Мел или клейкая лента
9. Раздаточные материалы, распечатанные по количеству участников в соответствии с Приложениями.
10. Листы бумаги формата А1 – 2 штуки
11. Тетради для ведения записей (по количеству участников)
12. Авторучки (по количеству участников)
13. Флеш-накопители с записями мини-лекций (по количеству участников)

## Литература и Интернет-источники

1. Безруких М.М. Ребенок в ситуации конфликта между родителем и учителем [Электронный ресурс] // URL: <http://gazpromschool.ru/assets/content/doc/psiholog-help/bezrukih-konflikt.pdf> (Дата обращения: 16.12.2019).
2. Берлянд Ю.Б. Конфликты педагогов и родителей учащихся: взгляд клинического психолога // Современное детство: психолого-педагогическая поддержка семьи и развитие образования: сб. науч. ст. участников I Всероссийской научно-практической конференции, Москва, 16-18 апреля 2018 г. – М.: ФГБНУ «Институт изучения детства, семьи и воспитания РАО», 2018. – Том 2. – С. 32-37.
3. Диагностика доминирующей перцептивной модальности (С. Ефремцева) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. С.237-238
4. Сборник психологических тестов / Составители: Л.А.Богатова, В.В.Герасимова, Л.А.Кудряшова, И.А.Радчук.-Казань: КНПО ВТИ, 2007
5. Электронный ресурс: <https://drdo.ru/psihologiya/vliyanie/nlp-rapport/> (Дата обращения: 16.12.2019).
6. Электронный ресурс: <https://psyera.ru/podstroyka-i-vedenie-1994.htm> (Дата обращения: 11.01.2020).
7. Электронный ресурс: <https://womanadvice.ru/refreyming-v-psihologii-cto-eto-takoe-uprazhneniya-primery> (Дата обращения: 02.12.2019).

**НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ИЗДАНИЕ**

**РАБОТА ПЕДАГОГА С РОДИТЕЛЯМИ УЧАЩИХСЯ  
В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА**

**Сценарий тренинга**

**Методическое пособие  
для педагогов-психологов  
образовательных организаций**

**Автор:  
Берлянд Юлия Борисовна**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ НАУЧНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ИНСТИТУТ ИЗУЧЕНИЯ ДЕТСТВА, СЕМЬИ И ВОСПИТАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ ОБРАЗОВАНИЯ»  
Москва, 2020  
2,5 п.л.**