

## СКРИПТИ РОЗМОВ З АГРЕСИВНИМИ БАТЬКАМИ

### 1. Перше правило (ключове)

Не відповідати на емоцію — переводити в процедуру

### 2. СИТУАЦІЯ: батьки “з порогу на емоціях”

Вони:

- звинувачують
- підвищують голос
- “ви всі винні”

Ваша відповідь:

“Я вас почув(ла). Давайте розберемося в ситуації по фактах.”

ефект:

- не конфліктуєте
- не погоджуєтесь
- забираєте контроль

### 3. СИТУАЦІЯ: “мою дитину образили / принизили”

Відповідь:

“Мені важливо це з’ясувати. Ми обов’язково перевіримо ситуацію і дамо вам відповідь.”

не:

- “так/ні”
- а: процес

### 4. СИТУАЦІЯ: “я зараз напишу у ФБ / піду в департамент”

Відповідь:

“Це ваше право. Зі свого боку ми діємо відповідно до встановленого порядку і зараз розбираємось у ситуації.”

ефект:

- не боїтесь
- не провокуєте
- показуєте впевненість

### 5. СИТУАЦІЯ: прямі звинувачення вчителя

НЕ казати:

- “вчитель не винен”
- “ви не праві”

Краще:

“Ми обов’язково отримаємо пояснення від усіх сторін і встановимо обставини.”

### 6. СИТУАЦІЯ: батьки вимагають “негайного покарання”

Відповідь:

“Будь-яке рішення приймається після з’ясування фактів. Ми діємо саме так.”  
це дуже сильна фраза

### 7. СИТУАЦІЯ: переходять на особистості

Відповідь:

“Я готовий(а) обговорювати ситуацію, але у конструктивному форматі.”

Якщо не допомагає:

“У такому тоні розмову продовжити неможливо. Пропоную повернутися до розмови пізніше.”

8. СИТУАЦІЯ: маніпуляція (“мій чоловік військовий”, “ви зобов’язані”)

Відповідь:

“Ми з повагою ставимось до кожної родини. І водночас діємо відповідно до однакових правил для всіх.”

дуже важлива формула

9. УНІВЕРСАЛЬНА СТРУКТУРА РОЗМОВИ

(можна тримати в голові як алгоритм)

1. Прийняти емоцію  
“Я вас почув(ла)”
2. Перевести в факти  
“давайте з’ясуємо обставини”
3. Озвучити процедуру  
“ми перевіримо”
4. Закрити рамку  
“після цього буде рішення”

10. ФРАЗИ, ЯКІ КАТЕГОРИЧНО НЕ МОЖНА ВИКОРИСТОВУВАТИ

✗ “заспокойтесь”

✗ “ви не праві”

✗ “цього не було”

✗ “ми розберемось” (без конкретики)

вони тільки розпалюють конфлікт

11. СИЛЬНА ФІНАЛЬНА ФРАЗА

Коли потрібно завершити розмову:

“Ми зафіксували вашу позицію. Далі діємо відповідно до процедури. Після перевірки повідомимо результат.”

ВАЖЛИВИЙ ВИСНОВОК

У сучасній школі перемагає не той, хто “переконав”,  
а той, хто втримав рамку і процедуру

Директор ліцею

Валентина ЗВЕЖИНСЬКА