

Десять правил продуктивного общения с возбужденным и гневным родителем

Отношения между детским садом и семьей можно смело назвать родственными. Вначале ожидаем встречи, готовимся, наряжаемся, но потом может прийти разочарование, обида и даже гнев. Надо сказать, что действительно конфликтных родителей не так уж и много. Чаще недовольство выплескивается в совместных родительских чатах, «перетирается» на территории детского сада. Реже пишутся заявления заведующей или администрации города.

Если к вам пришел гневный родитель и жаждет отстоять права ребенка, используйте эти семь правил общения с ним.

Называйте родителя по имени

Имя — это самый приятный человеческому уху звук. Когда меня называют — меня видят, я что-то значу. А если педагог помнит имя родителя, то это большой плюс в его пользу. Не помните имя? Спросите! «Как вам будет удобно (приятно), чтобы я к вам обращалась?». Ключевое слово «удобно / приятно» в начале беседы поможет снизить градус раздражительности у родителя. Он-то ожидает грубых разборок.

Улыбайтесь

Как бы ни было трудно, встретьте родителя с улыбкой. Улыбка имеет самые глубокие корни радости. Именно на улыбку матери ребенок реагирует своей улыбкой. Поэтому во всех тренингах по коммуникации вы найдете совет улыбаться. Не в течение всей беседы, но при встрече обязательно. Наша задача расположить родителя, чтобы можно было решать проблему здраво, а не на эмоциях.

Предложите родителю сесть

Это еще один прием. Когда мы в гневе, то видим себя в позиции «над» и «сверху». Если предложить родителю сесть за стол, а вы присядете напротив, то между вами будет как бы преграда (стол). Такая визуальная преграда поможет вам чувствовать себя увереннее, и у родителя, к тому же, изменится позиция.

Используйте техники активного слушания

Повторите за родителем претензию в ключе «Я правильно вас поняла? Вы считаете...». Такая [техника](#) поможет снизить накал эмоций у родителя, он понимает, что его слышат. Во-вторых, родитель, прослушав свою версию из других уст, посмотрит на ситуацию со стороны.

Расскажите версию ситуации другими словами

Поставьте в центр повествования другую сторону другого ребенка или педагога, если это конфликт. Родитель видит своего ребенка жертвой, а остальных злодеями. Расскажите о мотивах второй стороны. Иногда это будет настоящим открытием.

Не спешите предлагать решение проблемы

Это значит, что вы берете на себя ответственность. Как можно подробнее расспросите родителя о том, а как проблему решали в семье, какие действия были предприняты, как часто, какой был результат? Что еще хотели сделать, но не решились или не смогли? Что родитель хочет от педагога? И только после этого выскажите свое мнение и предложения по решению трудности. Тем самым вы не берете полностью на себя ответственность за решение, но делите ее с родителем.

Не критикуйте ребенка

Помните, что психология родительства строится на убеждении: «Если мой ребенок плохой, это значит, что я — плохой родитель и автоматически это значит, что я — плохой человек». Критикуйте проступок, укажите на положительные качества ребенка и родителя. Это будет прямое поощрение для родителя и желание доказать, что все виноваты, кроме моего ребенка, пропадет само собой.

Если есть возможность, пригласите коллег или не закрывайте двери кабинета

Даже самые рьяные скандалисты не любят зрителей. Конечно, это не касается ваших воспитанников. Выслушивать претензии при детях не нужно.

Поблагодарите родителя за разговор

За это действительно стоит благодарить. Как много родителей отказываются от решения проблем и просто опускают руки!

Не принимайте на свой счет все слова родителя

Мнение одного — это мнение одного. Родитель может быть патологически конфликтной личностью. Ведь, в конце концов, вам тоже не все люди нравятся, и вы не сможете нравиться исключительно всем. Ваша задача не дружить с родителями, а воспитывать детей, и родитель в данной ситуации становится вашим соратником. Если, конечно, заинтересован в том, чтобы его ребенок получил образование.