**Коллеги, добрый день!**

**Тема моего выступления: «Как работать с «трудными» родителями учеников?»**

**На самом деле в этом вопросе кроется такой подтекст: "Как мне сделать свою производственную жизнь простой и бесконфликтной?" Пытаться делать это, уважаемые коллеги, разумеется, можно. Но сделать такое в реальной жизни, наверное, удается не всегда. Мы рискуем столкнуться с «трудными» родителями. Сразу хочу отметить, что таких родителей очень мало, порой это единицы. Но взаимодействие с ними отнимает очень много времени, сил, нервов.**

**«Трудные» родители – это…**

**… родители, которым очень сложно дается сотрудничество и взаимодействие со школой, — они полны страхов и недоверия;**

**… конфликтные, агрессивные люди, которые стараются оправдать свое родительское бессилие в воспитании ребенка, родители, которые находятся в позиции растерянности и беспомощности.**

**Т.е., можно выделить две ключевые черты таких родителей: тревожность и конфликтность.**

**- Тревожность — это своеобразная психологическая особенность личности, которая проявляется частым волнением. Человек с повышенной тревожностью склонен переживать чувство страха (фобии) и немотивированной тревоги. Для родителя это нормально – волноваться за своего ребенка.**

**Другое дело – конфликтность. Наиважнейшая внешняя причина всех конфликтов – высокий градус агрессивности и взаимная озлобленность людей в современном обществе.**

**В школу своих детей приводят люди, живущие в психологически агрессивной среде на работе, в агрессивном информационном поле, созданном СМИ, наконец, глубоко уставшие от трудностей не благоустроенного быта.**

**Есть ли смысл ожидать от конфликтных родителей понимания или вежливости? И как взаимодействовать с такими родителями?**

**Исходя из своего опыта делюсь с вами правилами диалога, которые использую в своей работе при общении с данной категорией родителей.**

**1. Стараюсь приходить на беседу с родителями в максимально спокойном расположении духа. Важно держать себя в руках и не наговорить лишнего - от этого зависят наши дальнейшие отношения.**

**2. Прихожу на встречу с родителями с целью разобраться в ситуации, а не конфликтовать, выяснить все подробности. Показываю, что также заинтересован в решении проблемы и готов сделать всё от меня зависящее, чтобы исправить ситуацию и не допустить ее повторения. Когда человек высказывает претензию, он ожидает получить отпор — защиту! Но когда вместо напряженного сопротивления он слышит «Да, это очень важный вопрос!», то оказывается в состоянии «позитивной растерянности». Уходят тревога и напряжение, которые были у него в момент предъявления претензии, и появляется возможность вести спокойный, обстоятельный диалог — по существу.**

**3. Не отрицаю вину школы, если она есть. Если допущена ошибка, признаю это и приношу извинения. В этот момент важно высказать свою позицию, привести доводы и контраргументы. Но это должна быть объективная информация, а не попытка себя оправдать. Необходимо объяснить: почему это так происходит, но не на минуту не снимать с себя груз ответственности. Люди готовы принять многие «накладки» и «не стыковки», если им уважительно объяснить причины произошедшего и вынести на обсуждение важные факты. Это позволит родителю по-новому взглянуть на ситуацию и учесть наше мнение.**

**4. Не соглашаюсь с голословными обвинениями или оскорблениями в свой адрес и в адрес школы, если таковые высказываются родителями. Если родитель в разговоре начинает повышать голос, останавливаю его и даю понять, что беседу с ним буду продолжать только в спокойном тоне.**

**5. Не вешаю ярлыки. Стараюсь спокойно разобраться в ситуации вместе, не ищу, кто прав, кто виноват, а выясняю, что важно для каждой стороны в сложившейся ситуации.**

**6. В завершении разговора узнаю, какой выход из ситуации видит родитель и что можно сделать для разрешения конфликта. Озвучиваю свои варианты, нахожу общие точки и заканчиваю встречу вежливо и спокойно.**

**Хотя отношения между директором школы и родителями гораздо более отдаленные, чем отношения между учителем и родителями, они по-прежнему представляют значительную ценность. Директор школы должен искать возможности для налаживания отношений сотрудничества с родителями.**

**Во избежание ошибок в работе с «трудными» родителями придерживаюсь следующих рекомендаций:**

1. **Быть активным. Важно наладить отношения с родителями учеников до возникновения сложной ситуации.**
2. **Быть непредвзятым. Важно прислушиваться к тому, что говорят родители, и постараться взглянуть на вещи с их точки зрения.**
3. **Быть готовым. Необходимо быть готовым к возможным ситуациям, когда в школу войдет разгневанный родитель.**
4. **Обучить учителей. Учителя должны быть обучены направлять родителей к школьному администратору, уходить от ситуации немедленно звонить в вышестоящие инстанции.**

**В школе главное – не отсутствие конфликтов, а умение их преодолевать и вместе идти дальше.**

**Из своего опыта знаю, что, если родитель собрался с духом и сказал нам о том, что ему не нравится, а решиться высказать претензию не так-то просто, значит, он настроен на диалог и всерьез относится и лично к нам и к перспективам нашего сотрудничества. Всегда стараюсь призывать людей к диалогу. Если к вам пришли разобраться в ситуации – это классно! Надо «бояться» тех, кто молчит и, не успевая толком общаться со своими детьми, находят и время, и силы строчить жалобы во все инстанции на школы, директоров и учителей. Чтобы это предотвратить провожу разъяснительную работу на общешкольных и классных родительских собраниях.**

**Три с лишним десятилетия, проведенные в школе, привели к наблюдению, что даже самый сложный и скандальный по натуре родитель готов настроиться на позитивный лад, если увидит человечное и уважительное отношение к себе и к своему ребенку.**