

Как выстроить беседу с родителями, у которых есть к вам претензии

1. Постарайтесь услышать родителей. Чтобы взрослый человек относился к вам хорошо, его надо слышать. Ориентируйтесь на это правило в работе с недовольными родителями. Слышать – это значит: давать договорить, задавать вопросы, не оценивать, советоваться, призывать к совместному поиску решения проблем, говорить что-то хорошее о собеседнике.

2. Не возражайте. Если родители говорят вам об особенностях ребенка, которые, по их мнению, нужно учитывать, или о важных для них правилах воспитания, кивайте и внимательно слушайте. Не отмахивайтесь: «у меня таких много».

3. Положительно охарактеризуйте ребенка. Например, он умненький, дружелюбный, старательный, усидчивый, самостоятельный, с характером и т. п. Затем попросите родителей привести примеры, как бы они хотели, чтобы вы учитывали особенности ребенка. Например: расскажите мне несколько способов, как вы успокаиваете Сашу, если он так взволнован. Попробуйте на практике что-то из того, что предлагают родители.

4. Не сражайтесь с родителями, а вовлекайте их. Давлением и конфликтами вы их не измените, а свою профессиональную жизнь можете испортить. Приглашайте родителей участвовать в подготовке мероприятий, играть роли в спектаклях, соревноваться в веселых стартах, сопровождать детей на экскурсии.

5. Давайте родителям больше положительной информации о ребенке. Играл, участвовал, помог, заметил, сумел, показал себя с очень хорошей стороны. Родители будут относиться к вам лучше, когда от вас будут поступать такие косвенные и прямые сигналы о том, что вы видите достоинства в них и в их ребенке.

6. Обязательно что-то меняйте и делайте так, как просят или требуют родители. Выберите из их предложений то, на что вы готовы. Пробуйте. Делитесь положительными сторонами этого опыта с родителями. Родители должны видеть, а не просто слышать, что вы готовы учитывать их пожелания.