Как разговаривать с неадекватными родителями учеников и предотвратить их агрессию

*Ни для кого не секрет, что учителя и родители — обычные люди, и, если педагоги по уровню своего воспитания, образования или развития обычно сдержанны и приятны в общении, то среди родителей учеников попадаются отдельные «экземпляры», общение с которыми выбивает из колеи даже самых опытных и стойких учителей. Что делать, если родитель ученика негативно настроен против вас? Что делать, если поведение родителя явно «неадекватно»?*

В работе любого учителя, педагога, директора образовательного учреждения случались случаи неприятного общения с родителями учеников. Конечно, такие ситуации возможны и по вине учителя, но есть ситуации, когда **конфликты происходят в силу особенностей характера или плохого настроения** самих родителей, они сами провоцируют конфликты, не отказываются построить конструктивный диалог, угрожают, пишут необоснованные заявления в вышестоящие инстанции и т.д.  
  
Такие ситуации явно **негативно сказываются на работе** и отдельных учителей, и коллектива в целом: это способствует понижению самооценки учителя, снижению работоспособности, усилению конфликтов внутри коллектива, а также конфликту «учитель — директор», когда учитель не видит поддержки в лице директора.  И директору несладко: с одной стороны родитель с угрозами, с другой — педагог, член коллектива, которого он должен защитить, но который, в принципе, прошел курс психологии и конфликтологии и знает несколько приемов работы на предотвращение конфликта.  
  
О том, [как решить конфликты с родителями, открытыми к диалогу](http://pedsovet.su/publ/123-1-0-4305), уже шла речь на нашем сайте, а как же быть с «неадекватами», с явно необоснованными требованиями, хамоватыми, грубыми людьми?  
  
Как правило, «неадекваты» — **«профессиональные» скандалисты**: они могут из любой ситуации раздуть скандал, выведя из равновесия любого человека. Таким людям нравятся «бурные эмоции», они намеренно провоцируют собеседника. В такой ситуации главное: не поддаваться, определить для себя, что человек добивается только скандала и «переключить» внимание с него на что-либо иное. При общении с таким человеком **действует только одно правило**: отвечайте спокойно, вежливо, с достоинством и не повышая голос, лучше говорите общие фразы и ни в коем случае не оправдывайтесь ни в чем. Как только «неадекват» поймет, что вы не станете его жертвой, он успокоится и начнет вести себя по-другому. Возможно, вы сможете обсудить насущные дела, а лучше перенести нормальный диалог на другое время. В школе с такими родителями говорить не тет-а-тет, а когда рядом коллега или администратор.

**Как реагировать на бурный выплеск эмоций родителя?**

* **Не перебивайте.**Молча, с улыбкой выслушайте все, что вам говорят. Не принимайте эти слова близко к сердцу: просто слушайте и иногда поддакиваете, переспрашивайте, ваша поза должна быть «открытой»: не скрещивайте руки, смотрите в лицо. Это поможет вам понять претензии родителя, а он сам, после того, как выговорится, успокоится.
* **Выскажите свое понимание** и сожаление в его ситуации, дайте понять, что вы в целом на стороне родителя, ребенка, что вы желаете им блага. Если вы действительно в чем-то виноваты и признаете это, скажите вслух, извинитесь. Если вы считаете требования и претензии необоснованными, то дождитесь, когда родитель успокоится и, или доведите диалог до конца, или предложите встретиться в другое, более удобное для вас и родителя время, например, в кабинете директора или в учительской.

Помните: в школе главный — учитель, и вам управлять ситуацией. Возьмите ситуацию в свои руки, научитесь не принимать близко к сердцу невразумительные придирки, и такие ситуации никогда не испортят вам настроение.  
  
Но есть и другое мнение:

«Попускать такое отношение — значит, просто лелеять их (неадекватов) паранойю и дурные мысли. То есть нарушается баланс между получением и отдачей. Ведь если подумать — мы, принимая подобное поведение и мирясь с ним, просто перекладываем чужой воз на свои плечи. Просто посчитать, сколько терпения и нервов стоит просто привести такого человека в чувство, выслушивать нелепые придирки…До какой грани возможно терпеть подобные издевательства?»

А как считаете вы?