

Как реагировать, когда родитель кричит на вас

1

Не поддаваться на провокации скандалиста

Помните, «профессиональные» скандалисты провоцируют собеседника намеренно – им нравятся сильные эмоции. Не поддавайтесь. Определите для себя, что человек добивается только скандала, и переключите свое внимание с него на что-либо другое. Как только человек поймет, что вы не станете его жертвой, он успокоится и начнет вести себя по-другому

2

Внимательно слушать

Выслушайте все, что родитель говорит вам, молча и спокойно. Иногда поддакивайте, переспрашивайте. Не оправдывайтесь, произносите общие фразы. Ваша поза должна быть открытой: не скрещивайте руки, смотрите в лицо. Так вы поймете претензии родителя, а он сам успокоится после того, как выговорится

3

Высказать понимание и сожаление

Дайте родителю понять, что в целом вы на его стороне и желаете хорошего ему и ребенку. Когда вы действительно виноваты – скажите об этом вслух, извинитесь. Когда вы считаете претензии необоснованными – дождитесь, когда родитель успокоится

4

Привлечь коллег

Постарайтесь перенести диалог на другой день, при необходимости – пригласите на повторную встречу с вами и заведующей. Когда это невозможно, доведите диалог до конца, но постарайтесь устроить так, чтобы кроме вас в помещении был другой человек

5

Найти настоящую причину конфликта

Попробуйте понять, почему родитель так себя ведет, в чем его настоящая потребность, что можно предложить, чтобы ее удовлетворить. Научитесь не принимать близко к сердцу неконструктивную критику

6

Контролировать свою реакцию

Отвечайте спокойно, вежливо, с достоинством. Не принимайте слова родителя близко к сердцу, не обижайтесь. Помните, в группе главная – вы, и вам управлять ситуацией. Возьмите ситуацию в свои руки