

## Как замдиректора общаться с родителем

---

**Правило 1.** Принимайте жалующегося родителя в атмосфере, которая подтверждает ваш статус и самоуважение. Не говорите на бегу, стоя, в коридоре. Сидите во время разговора спокойно и ровно. Смотрите на собеседника, удерживайте взгляд в треугольнике лоб — глаза — переносица. Держите средний, неспешный темп беседы.

**Правило 2.** Всегда серьезно выслушивайте суть и узнавайте детали жалобы. Некоторые жалобы родителей указывают на реальные серьезные проблемы, о которых умалчивают педагоги.

**Правило 3.** Вместо агрессии проявляйте твердую профессиональную позицию — знания, правила, информированность о школьной жизни, об учениках, обозначение своей области компетенции. Вместо равнодушия признавайте чувства и предлагайте искать решения.

**Правило 4.** Если родитель начал жаловаться в неприятной форме, сразу скажите, что понимаете его расстроенное состояние, но надо вернуться к деловому тону.

**Правило 5.** Не используйте реплики типа «посмотрим», «может быть». Они будут работать против вас и затянут конфликт.

**Правило 6.** Старайтесь вместо «подождите», «не знаю», «успокойтесь» использовать фразы «две минуты», «уточняю», «понимаю вас».

**Правило 7.** Не произносите ни одного плохого слова в адрес кого-либо из участников конфликта.

**Правило 8.** Относитесь к жалобам не как к проблеме, где непонятно что делать, а как к задаче, для решения которой хотя бы какие-то средства у вас есть.