**ОБЩЕНИЕ С РАССЕРЖЕННЫМИ РОДИТЕЛЯМИ.**

*Причины возникновения гнева.*

Гнев родителей часто воспринимается воспитателями как личное нападение. Но это очень узкий взгляд на данную проблему.

Гнев может быть вершиной самых различных айсбергов.

Иногда кто-то сердится на нас. Если, например, родители не имеют возможности просто побеседовать с теми, кто отвечает за их детей.

Некоторые перекладывают собственную вину в вопросах воспитания детей на воспитателей (так проще).

Иногда, как это ни странно, гнев – это призыв к помощи. Гнев может обрушиться на нас , потому что мы оказались под рукой, а не потому, что являемся истинной причиной расстройства (семейные неурядицы, проблемы на работе и т.д.).

Для других людей гнев – способ демонстрации силы, способ держать людей на расстоянии.

*Как общаться с рассерженными родителями.*

Большинство дошкольных работников научились справляться с гневом других. Они приобрели это умение в общении с детьми. Оно также полезно и в отношении со взрослыми. Главное в том, чтобы оставаться спокойным. Если отвечать гневом на гнев, то инцидент быстро усугубится, выходя из-под контроля. Воспитателю надо показать родителю, что он уважительно к нему относится и внимательно слушает. Полезно дать человеку возможность выговориться, изложить проблему, чтобы самому понять ее суть. Как гласит народная мудрость: «Сядем рядком да поговорим ладком».

Когда люди сердятся, то не реагируют на логические доводы и аргументы, на вопросы.

В нашей личной жизни мы сами решаем, вступить в конфликт или нет. Но в профессиональной жизни от нас ждут понимания, сдержанности и сочувствия.

Но воспитатель не должен оказаться объектом словесных нападок. Следует установить границы и обозначить их настойчиво, но не агрессивно (с помощью слов и жестов). Н-р: «Я вижу, что вы рассержены. Однако готова вас выслушать. Но слушать вашу брань я не готова.»

Умение поддерживать хорошие отношения с родителями и настойчивость при выдвижении своих требований позволяет в большинстве случаев справляться с возникшим конфликтом.

Мы предлагаем родителям варианты решения возникшей конфликтной ситуации, но решение они пусть принимают сами (это их проблема).

«Когда мы взаимодействуем с другим человеком, мы либо мешаем ему жить, либо помогаем. И третьего тут не дано: мы либо тянем человека вниз, либо подталкиваем его наверх», - сказалТ.Вашингтон.