

СОГЛАСОВАНО

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Совет обучающихся

Совет родителей

Директор МБОУ СШ № 35

Протокол № 1 от 15.01.2025

Протокол № 1 от 14.01.2025

_____ Т.Н. Бадахова

«15» января 2025г

**Этический кодекс педагогических работников
муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения
города Ульяновска «Средняя школа № 35» (МБОУ СШ № 35)**

1. Общие положения

1. Этический кодекс разработан на основе законодательства Российской Федерации и опирается на систему традиционных ценностей, к которым относятся: жизнь, достоинство, права и свободы человека, патриотизм, гражданственность, служение Отечеству и ответственность за его судьбу, высокие нравственные идеалы, крепкая семья, созидательный труд, приоритет духовного над материальным, гуманизм, милосердие, справедливость, коллективизм, взаимопомощь и взаимоуважение, историческая память и преемственность поколений, единство народов России.

2. Цели Кодекса:

создать условия для знакомства и принятия принципов этических взаимоотношений всеми участниками образовательных отношений;

содействовать становлению или изменению уклада образовательной организации, в основе которого установление доброжелательных отношений и благоприятного психологического микроклимата;

способствовать повышению уровню культуры взаимоотношений участников образовательных отношений.

3. Кодекс устанавливает принципы этических взаимоотношений в системах «Учитель – родитель», «Родитель – учитель», «Учитель – ребёнок», «Родитель – ребёнок».

2. Принципы участников образовательных отношений

2.1. Основные этические принципы учителя в системе «Учитель - родитель»

1. Принцип ведущей роли учителя в сотрудничестве с родителями обучающихся в рамках педагогической деятельности. Учитель организует сотрудничество с родителями таким образом, чтобы оно дополняло его педагогические действия, оказывало необходимое воздействие на нравственную жизнь обучающихся.

2. Принцип выявления и устранения причин противоречий между учителем и родителями обучающихся. Обобщенно выделяют 4 причины противоречий и путей их преодоления:

а) причина 1 - разобщённость между учителем и родителями. Учитель организует взаимодействие с родителями с предварительного знакомства с родителями детей, представляя возможность родителям узнать необходимую для организации педагогической деятельности информации об учителе.

б) причина 2 – завышенные ожидания сторон по отношению друг к другу. Учитель совместно с родителями формирует договор о сотрудничестве, где прописывают права и обязанности сторон в вопросах образования детей.

в) причина 3 - различия типов отношений к ребёнку, которые вытекают из различия институтов школы и семьи. Учитель обсуждает особенности типов отношений к ребенку в условиях семьи,

в условиях образовательной организации, что позволяет учителю увидеть детей «глазами родителей» и родителям «глазами учителя», и своевременно скорректировать отношения к нему.

г) причина 4 - разный уровень педагогической подготовки родителей и учителя. Учитель проявляет такт и корректность по отношению к родителям, которые испытывают трудности в вопросах обучения и воспитания, тем самым предупреждая возникновение чувства неуверенности в себе, в своих силах как воспитателя и как личности.

Учитель создает условия для выявления трудностей у родителей в вопросах воспитания детей, формулирования запросов родителей на родительское просвещение и на основе этого, во взаимодействии с помогающими структурами, предоставляет возможность для повышения родительской компетентности в понимании целей, задач и методов воспитания и обучения.

3. Принцип адекватного поведения учителя при установлении им контактов с родителями обучающихся.

Учитель и родители должны научиться слушать и слышать друг друга, не создавать барьеры общения, а если они уже созданы — уметь преодолевать их.

Учитель признает первостепенную роль семьи в воспитании детей и во всех ситуациях поддерживает авторитет родителей в глазах детей, развивает умение оценить и показать детям наиболее значимые качества их родителей, заставляет их задуматься, с какими интересными и уважаемыми людьми они живут.

Учитель всегда выступает на стороне ребенка — только при таком условии возможно строить отношения.

Учитель в общении с родителями во всех ситуациях сначала говорит о достоинствах ребенка, а потом о недостатках.

Учитель тактично предъявляет необходимые требования к родителям с целью улучшения воспитания детей и совершенствования педагогических взглядов их родителей, но без перекладывания на них своих обязанностей.

Учитель владеет техниками невербального общения (взгляд, мимика, жесты), умея скрывать такие, которые могут насторожить и обидеть родителей, даже если ничего обидного не говорится.

Учитель анализирует критические замечания родителей, обучающихся по отношению к себе, проявляя терпимость и доброжелательность к родителям, в том числе к тем, которые мало осведомлены о педагогике.

Учителя обговаривает условия прямого общения с родителями во внеурочное и внеаудиторное время (по четко определенному заранее кругу вопросов).

Учитель согласует с родителями возможность посещения ребенка на дому, с целью знакомства с психологическим климатом в семье учащихся и улучшения отношений учителя и ребенка.

Учитель обеспечивает полноту, качество и своевременность предоставляемой информации о жизни класса и образовательной организации.

Учитель привлекает родителей к планированию совместной деятельности в классе, вовлекает их в организацию совместных мероприятий для родителей и их детей.

Учитель оказывает помощь в преодолении трудностей в обучении предмету ученикам своего класса безвозмездно, без ведения учителем репетиторской работы с учениками своего класса.

2.2 Основные этические принципы родителей учащихся в системе «Родитель - учитель»

1. Принцип приоритета школы в обучении детей

Родители признают право директора образовательной организации на принятие окончательных решений по всем вопросам, касающимся образовательной деятельности, признают право учителя на выбор и форму организации образовательной деятельности.

Родители обеспечивают детям закрепление навыков, полученных в школе. Родители стремятся стать партнером школы в вопросах воспитания детей, принимают активное участие в работе школы.

2. Принцип знания нравственно-педагогических требований педагогического коллектива школы.

Родители знают и уважают историю и традиции школы, содействуют коллективу образовательной организации в почитании и преумножении традиций совместно со своими детьми. Родители разделяют нравственно – педагогические требования школы, подкрепляют требования своими принципами воспитания детей в своей семье.

3. Принцип тесной связи со своим учителем.

Родители имеют право на получение необходимой информации о развитии своего ребенка как в рамках родительских собраний, так и в ходе личного общения с учителем, но при этом дата и время общения определяются совместно с учителем заблаговременно. Это позволит подготовиться к встрече и учителю, и родителям;

Родители посещают как родительские собрания, так и иные просветительские мероприятия, направленные на создание условий воспитания детей на основе базовых традиционных российских ценностей. Родители, при необходимости индивидуальной профилактической работы с ребёнком, обязуются выполнять все рекомендации, идущие от педагогов.

Родители адекватно реагируют на высказывания педагогов о поведении или учебе их ребенка, стараются расценивать выслушанное не как жалобу, а как информацию и попытаться вместе с педагогом найти оптимальный путь решения ситуации. При желании и с разрешения учителя родители могут присутствовать на уроках.

4. Принцип педагогического ликбеза.

Родители, при наличии трудностей воспитания, всегда могут задать вопросы сотрудникам образовательной организации как в письменном виде через секретаря, а также по телефону в специально отведенное для этого время, через специально созданный на сайте образовательной организации, в социальные сети образовательной организации, в том числе специально созданные для общения с родителями чаты. Такие действия родителей помогут специалистам более эффективно спланировать свою деятельность.

5. Принцип повышения авторитета учителей в глазах детей.

Родители позитивно оценивают школу и педагогов и показывают детям наиболее значимые качества их учителей.

Родители в присутствии своих детей всегда доброжелательно высказываются об учителе, подчеркивают обоснованность предъявляемых учителем требований. Родители, которые смогли повлиять на рост авторитета учителей в глазах своих детей, предупреждают многие проблемы, которые могут возникнуть в начальной школе и потом в подростковом периоде.

6. Принцип доверия к педагогическому коллективу школы.

Родители, в случае отсутствия понимания с учителем, всегда могут обратиться к другим сотрудникам школы, как в рамках родительских собраний, так и в ходе личного общения, но при этом дата и время общения определяются заблаговременно. Это позволит родителю подготовиться к встрече - четко определить цель встречи, перечень интересующих вопросов, а если о цели встречи и вопросах заранее проинформирован и сотрудник школы, то эффективность встречи повысится вдвойне.

Родитель осведомлён, что в крайних случаях, для разрешения конфликтной ситуации в школе создаётся конфликтная комиссия. Обращение к вышестоящим инстанциям по внутренним вопросам школы расценивается как не владение родителем этики делового общения и перекладывание решения своих проблем на третьих лиц.

Родитель осознает, что позитивный настрой способствует и помогает общению,

негативный – создает барьер. Если настрой негативный – нужно определить причину.

Возможные причины негативного настроения вытекают как из личного предыдущего опыта общения, так и опыта чужих людей проявляются как:

боязнь оказаться в неловком положении; боязнь услышать неприятную оценку действий родителя, его компетентности; боязнь унижения; боязнь грубости; боязнь растерянности, не позволяющей достойно ответить. Важно помнить, что самое главное – понять, что ваш настрой не изменяется сам собой, и его никто не может изменить. Примите как данность: настрой (установка) зависит только от нас самих, значит, сформировать или изменить ее можем только мы сами.

2.3 Основные этические принципы родителей обучающихся в системе «Родители – дети»

1. Принцип приоритета родителей в деле воспитания своего ребенка.

Родители признают, что именно они несут основную ответственность за воспитание своих детей, школа поддерживает достойное поведение ребенка или, при необходимости, направляет родителей на изменение стиля воспитания. Родители являются главным примером для своего ребёнка.

Родители равноправно общаются со своими детьми, они демонстрируют им уважение, только в этом случае дети чувствуют, что их слышат и понимают.

2. Принцип контроля.

Родители обязаны контролировать своих детей, как выполнение домашней работы учащихся, понимание пройденного материала, так и досуг и отдых своих детей.

Родители принимают и следуют рекомендации, что контроль необходимо осуществлять после самостоятельного выполнения ребенком домашнего задания и самопроверки. Привычка проводить самопроверку обеспечивает повышение уровня выполнения самостоятельных и контрольных работ.

3. Принцип развития самостоятельности у детей.

Родители создают условия для развития самостоятельности у своих детей, они осознают, что для этого необходимо:

формировать адекватную самооценку (человек с заниженной самооценкой постоянно зависит от чужого мнения, считает себя недостаточным; человек с завышенной самооценкой является источником конфликтов, таких окружающие не любят);

развивать силу воли ребенка (умение прилагать усилия для достижения цели – воля развивается и в способности сдерживать себя, тормозить нежелательные потребности);

обучать планированию, следованию режиму дня, неукоснительному соблюдению взятых на себя обязательств в пределах составленного плана, в том числе учить целеполаганию (если ребенок после уроков посещает кружки и секции, важно вместе с ребенком составить режим на каждый день недели и неукоснительно его выполнять).

приобщать к труду, не делать за ребенка то, что он в состоянии сделать самостоятельно (например, по самообслуживанию). Требовать выполнения домашних обязанностей, поручений (главные идеи при приобщении к труду: создание в семье атмосферы трудолюбия, обеспечение системности, без фанатизма и последовательность; установка на успех и признание права на неудачу)

4. Принцип бесконфликтного сосуществования.

Родители в воспитании придерживаются традиционных ценностей: доброта, порядочность, сочувствие, взаимопомощь, ответственность: учат ребенка следовать нравственным принципам в повседневной жизни.

Родители признают личность ребенка и его неприкосновенность (как своего, так и других детей). Не повышают голос на своего ребенка в стенах школы – воспитывать надо дома.

Родители учат детей общаться с другими детьми, людьми. Проявление родителями терпимости к чужим недостаткам – главный урок доброты и человечности. Модель

родительского поведения – образец для подражания. У неадекватных родителей не бывает воспитанных детей.

Родители признают право каждого человека на негативные чувства и эмоции и учат детей осознавать и правильно оценивать свои чувства и эмоции, включая негативные чувства ребенка по отношению к другим детям;

Родители всегда готовы помочь детям найти безопасный и безвредный выход для их негативных чувств: выражать свои чувства в символической форме (рисунок, лепка, письмо, стихи и т.п.), а не в ругани или драках.

Родители всегда готовы остановить драку между детьми и уделить внимание пострадавшему ребенку, выразить веру в способность детей самостоятельно решать свои споры без драки.

Родители укрепляют свою семью, передают ребёнку традиции своей семьи и своего рода, поддерживают веру в ребёнка, что «мой дом – моя крепость».

Родители заботятся о том, чтобы предупредить нежелательное поведение ребенка – для этого утром с любовью отправляют ребенка в школу, вечером с любовью встречают. Ежедневно обсуждают с ребенком день в школе, искренне узнают о его чувствах, эмоциях и желаниях, подводят итоги дня.

2.4 Основные этические принципы деятельности учителя во взаимодействии «Учитель - ребенок»

1. Принцип культуроориентированного воспитания:

внешний вид учителя при выполнении им трудовых обязанностей соответствует общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность;

ориентация на культуру общения, быть искренним, к примеру: обращаться с обучающимся по имени; соблюдать дистанцию в межличностных отношениях с учащимися – заигрывание и панибратство – не допустимо; уметь создавать атмосферу взаимно-доброжелательных, дружелюбных отношений в детском коллективе, и транслировать значимость таких отношений в сознание детей; уметь признавать свои ошибки и недостатки, быть готовым и уметь объяснить истинное положение вещей.

2. Принцип заботливого и уважительного отношения: к примеру, сочетать требовательность к учащимся с обязательным уважением к ним; уметь проявлять равное отношение к учащимся, культивировать идею общественной значимости разных людей; избегать пассивной агрессии в отношении учащихся (сдерживать свое недовольство, гнев, столкнувшись с детскими шалостями, опозданиями, невыполненными заданиями и т.д.); подчеркивать в ходе общения с обучающимися атмосферу увлеченности совместным творчеством;

3. Принцип познания учащихся: открывать достоинства в учащихся, видеть положительное в активности, поддерживать активность и любознательность, оптимистично смотреть на возможности прогрессивного развития обучающихся; стремиться к тому, чтобы в ходе совместного общения учащиеся стали соучастниками, а не наблюдателями.

4. Принцип ответственности за судьбу ребёнка.

Доброта и милосердие – союзники педагога. Стремится понять чувства ребенка, увидеть его горе (оно может быть связано как с семейными проблемами, так и с неудачами в учебе, со ссорой с другом и т.д.) и искренне посочувствовать ему, выразить свое понимание; стремиться реально помочь ребенку в трудную минуту: словом, делом.

5. Принцип коллективной ответственности за результат: признавать особую ценность для образовательной организации умения учащихся работать в команде, умения учителя работать командой педагогов;

6. Принцип обстоятельности: в случае возникновения конфликтных ситуаций учитывать не только обстоятельства их возникновения, но и возрастные, физические и психологические особенности сторон конфликта, при разрешении конфликтов соблюдать принципы

доброжелательности, профессионализма, открытости, справедливости и честности

2.5 Основные этические принципы обучающихся в системе «Ребёнок - школа»

1. Принцип красивого поведения.

Учащиеся признают, что добрые отношения начинаются с улыбки, всегда здороваются друг с другом, обращаются друг к другу по имени, уважают право друг друга на бережное отношение к личным вещам и личному пространству, спрашивают разрешения на пользование чем-либо; всегда благодарят за оказанную помощь и поддержку, легко и непринужденно говорят слово «Спасибо». Учащиеся принимают истину «Громко смеяться в общественных местах, кричать и осуждать других людей, при этом тыкать пальцем – признак отсутствия культуры поведения.

2. Принцип уважения к старшим.

Учащиеся уважают труд учителя, осознают, что учитель готовится к каждой встрече с ними, признают и выполняют требования учителя на уроке и внешкольных мероприятиях.

Учащиеся уважают труд всех сотрудников образовательной организации:

в случае уважительной причины – предупреждают учителя об отсутствии;

на уроки приходят до звонка, в случае опоздания – стучатся в дверь и готовы принести извинения за опоздание; на перемене готовятся к занятию;

поддерживают в классе чистоту и порядок, свое рабочее место оставляют чистым;

убирают смартфон в сумку или рюкзак, в обратном случае – это проявление полного неуважения к собеседнику, и, означает, что виртуальное общение важнее живого.

3. Принцип речевого этикета.

Учащиеся стараются видеть в людях положительные качества, а не недостатки; в общении друг с другом разговаривают спокойным голосом, признают право друг друга на собственное мнение, в разговоре и споре каждый может быть уверен, что его выслушают и при необходимости помогут.

Учащиеся признают, что любой спор может быть разрешен мирным путем, унижение чести и достоинства другого человека – недопустимо.

Сильный не тот, кто всех побеждает в драке, а тот, кто может помочь слабому.

Встретившись с хамством и оскорблением важно уметь улыбнуться и отойти, оставив обидчика со всей его злостью. Не стоит опускаться до повышения голоса и оскорблений в ответ.

4. Принцип красивого внешнего вида.

Учащиеся придерживаются рекомендаций, установленных в образовательной организации, к школьной форме, в том числе для занятий физкультурой.

Учащиеся следят за личной гигиеной, одеваются в чистые опрятные вещи, обувают чистую обувь. Следуют принципу: одеваться не только модно, но красиво и опрятно.

5. Принцип взаимопомощи.

Учащиеся дорожат школьным товариществом: оно – на всю жизнь. В классе выстраивают отношения на основе коллективной ответственности за каждого ученика, стремятся поддерживать и укреплять авторитет друг друга.

Учащиеся всегда могут попросить о помощи своих сверстников и учителей, если помощь нужна сверстнику или учителю, готовы оказать ее бескорыстно.

Умение сочувствовать и сопереживать – необходимые качества человека, которые помогают ему общаться с близкими людьми.

Учащиеся учатся радоваться не только своим успехам, но и успехам товарищей по классу.

6. Принцип бережливости.

Учащиеся берегут школьное имущество, свои личные вещи, учебники и тетради.

7. Принцип ответственности за свое здоровье.

Учащиеся ответственно относятся к своему здоровью: проветривают помещения, поддерживают чистоту;

придерживаются здорового питания, ежедневно едят фрукты и овощи; занимаются физкультурой и спортом, следуя поговорке «В здоровом теле – здоровый дух»;

тщательно заботятся о зрении, соблюдая зрительный режим при работе с компьютером и гаджетами.

8. Принцип активного ученика.

Учащиеся знают, что активный ученик не тот, кто часто руку поднимает, а тот, кто внимательно слушает, думает, анализирует, рассуждает. К учебным обязанностям относятся добросовестно и стараются выполнять их как можно лучше.

3.Десять основных рекомендаций эффективного общения между участниками образовательных отношений

Рекомендация 1. Уметь настроиться на эффективное общение.

При всех ситуациях – позитивный настрой на общение повышают шансы на успех.

В случае если планируется встреча с целью решения сложной ситуации лучше заранее договорится о встрече, согласовать время встречи и ее продолжительность, четко определить цель встречи. Это позволит подготовиться к встрече каждому участнику.

Рекомендация 2. Уметь говорить.

Чтобы время встречи было потрачено с максимальной пользой – важно четко и заранее (до встречи) обозначить мысль, которую необходимо донести до собеседника. Это позволит отработать разные ее варианты.

Главная задача встречи в случае наличия разногласий — совместное решение. Основная мысль должна быть не только услышана, но и принята собеседником. Для этого важно: уметь выбрать для подтверждения наиболее значимые аргументы; быть готовым слушать и слышать, идти на компромисс; уметь говорить спокойно, доброжелательно, неторопливо, использовать визуальный контакт, проявлять уважение и расположенность к собеседнику в словах, мимике, жестах.

Рекомендация 3. Уметь слушать и слышать.

Уметь слушать – означает проявлять активность, внимательность и способность к анализу, а именно:

понимать, о чем идет речь, но не фиксировать внимание на деталях, обдумывать свой ответ, свое возражение или согласие (активность);

уметь сосредоточиться на всем, о чем говорит собеседник, не пропуская ничего (внимательность);

комплексно воспринимать то, что и как говорит собеседник: уметь анализировать акценты в речи, интонацию, мимику и жесты, читать «между строк», то есть понимать то, о чем прямо не говорится (аналитически)

Рекомендация 4. Уметь спрашивать, задавать вопросы и отвечать на них.

Вопросы — неотъемлемая часть общения, в особенности родителя и учителя. Если вопросы задаются спокойно, заинтересованно, открыто, с уважением к личности собеседника, тогда они не приведут к возникновению неловкости и к конфликтной ситуации.

Рекомендация 5. Уметь понимать, анализировать и контролировать свои невербальные коды общения.

Стремитесь понимать, анализировать и контролировать свои невербальные коды общения. Очень важно также контролировать появление предвестников эмоционального срыва, чувствовать собственное эмоциональное напряжение и уметь владеть собой.

Рекомендация 6. Уметь наблюдать за собеседником и контролировать ситуацию общения.

В ходе общения (разговора, обсуждения) учиться контролировать как собственные

реакции, так и реакцию на ваши слова собеседника (вербальные и невербальные), а также устанавливать и удерживать постоянный контакт: не упускать внимание собеседника, подкреплять свои слова взглядом, мимикой, жестами.

Рекомендация 7. Уметь решать проблемы в ходе общения, не создавая новые.

В процессе взаимодействия могут возникнуть острые, проблемные ситуации. Если эти ситуации не удастся сгладить, а проблемы разрешить — то неизбежен конфликт. Чаще всего так и бывает, потому что тактика решения различных проблем взаимодействия требует определенного навыка. Любой конфликт возникает не сразу, сначала появляются (становятся явными) разногласия, какие-то из них можно предупредить, какие-то сгладить и исключить. Самый эффективный путь — решить проблемы, не создавая новые, перевести (преобразовать) разногласия в путь решения проблем.

В любом случае, даже если что-то было не так, проанализируйте ситуацию и просто решите, какие ошибки в подобном разговоре вы в следующий раз не сделаете.

Рекомендация 8. Уметь отстаивать свою точку зрения, возражать и говорить «нет».

Многие считают, что отстоять свою точку зрения можно лишь одним способом — нападением, и, готовясь к неприятной встрече, создают запас «средств нападения». Между тем тактика корректных возражений, спокойного, доброжелательного, но твердого отстаивания своей позиции более эффективна.

Рекомендация 9. Уметь признавать свои ошибки и извиняться.

Все люди могут ошибаться, однако часто люди стараются в этом не признаваться. Почему? Мотивы могут быть разными, но чаще всего это боязнь «упасть в глазах», «потерять уважение» или «проиграть». Особенно сложно признать ошибки, которые привели к конфронтации, к конфликту. Превратить враждебность в дружеское расположение нередко помогает извинение. Умение признавать свои ошибки и извиняться помогает не только сохранить позитивный настрой в разговоре, предотвратить конфронтацию, но и снять накал страстей в критических ситуациях общения.

Рекомендация 10. Уметь показывать свое расположение и благодарить.

«Благодарность ничего не стоит, но дорого ценится» — известное выражение, но парадокс: сказать доброе слово мы либо забываем, либо не считаем нужным. Между тем самые простые формулы расположения и благодарности создают позитивный настрой в ходе разговора, оставляют приятное впечатление после разговора.

4. Стимулирование детей для соблюдения этического кодекса

Педагогический коллектив стремится к тому, чтобы каждый ребенок старался выполнять этические принципы общения в школе.

Для этого в образовательной организации могут быть предусмотрены поощрения:

- поощрения отдельных классов, где большинство детей следуют этическому кодексу по итогам триместра или учебного года;
- поощрение самых отличившихся по итогам триместра или учебного года на школьной линейке призами и грамотами;
- интересные экскурсии.

**Практические рекомендации учителю
в различных ситуациях общения с родителями**

1. Стандарт общения с родителем

1.1. При установлении контакта с родителем необходимо следовать следующей схеме:

- представиться;
- в случае необходимости, узнать, как зовут родителя;
- беседовать, глядя на родителя;
- быть вежливым, обращаться к родителю на «Вы»
- вести беседу приятным голосом, Ваш голос – Ваша визитная карта;

2. При беседе с родителем необходимо следовать следующей схеме:

- внимательно слушать, позволить родителю высказаться;
- проявить сочувствие, искренний интерес и участие, быть естественным;
- при разговоре улыбаться и одобрительно кивать, применять исключительно положительную интонацию голоса;
- говорить внятно и доходчиво;
- не требовать при разговоре с родителем точной формулировки имен учителей, тем учебных предметов и других деталей разговора;
- избегайте спора;
- согласовать с родителем последующие действия-задавать вопросы, на которые предполагается развёрнутый ответ (начинается со слов что? как? какой? сколько? почему?);
- сообщать необходимую родителю информацию;
- следить за своими мимикой и жестами.

Выражения, которых следует избегать при общении с родителем:

«Я не знаю», «Мы не сможем этого сделать», «Вы должны...» «Нет» Формулировки должна быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...»

3. Стандарт разговора по телефону

3.1. При разговоре по телефону учителю необходимо следовать по следующей схеме:

- представиться;
- узнать, как зовут родителя, в случае необходимости;
- выслушать собеседника, определив суть вопроса или просьбы. Можно сформулировать эту суть и уточнить: «Я правильно вас понял(а), вы хотите, чтобы?»

3.2. При беседе с родителем необходимо:

- вести беседу приветливым тоном и голосом, Ваш голос – Ваша визитная карта;
- задавать вопросы, на которые предполагается развёрнутый ответ(начинается со слов что? как? какой? сколько? почему?);
- -до конца выслушивать ответы;
- -сообщать необходимую родителю информацию; Пример алгоритма общения учителя по телефону: Добрый день, чем я могу Вам помочь?

Как я могу к Вам обращаться?

Я правильно вас понял(а), вы хотите, чтобы ? (завершение разговора)

Остались ли у Вас вопросы? Всего доброго!

Запрещенные фразы	Рекомендуемые фразы
«Я не знаю»	«Одну минуту, я сейчас узнаю»

«Это не входит в мои обязанности»	«Что мы можем сделать, чтобы Вам помочь?»
«Ждите! Вас много, а я одна!»	«Извините за ожидание»
«Успокойтесь, не нервничайте»	«Прошу прощения, что мы Вас огорчили»
«Перезвоните мне...»	«Я обязательно Вам перезвоню, оставьте, пожалуйста, свой номер телефона»
«Нет, вы не правы!»	«Что мы можем сделать, чтобы Вам помочь?»
«Вы все равно ничего не поймете, ведь не учитель, у вас нет педагогического образования»	«Возможно, Вы со своей точки зрения правы»

4. Рекомендации при общении с конфликтным родителем

- слушать внимательно, чтобы понять, что стоит за агрессией;
- постараться услышать главную мысль, отделяя агрессивную форму от содержания, важно ЧТО говорит, а не КАК говорит.

- показать заинтересованность в решении вопроса;

- помочь снять эмоциональную напряженность.

4.1. В случае неуправляемой агрессии увести родителя в отдельный кабинет и предложить сесть, продолжить беседу в более комфортной обстановке, предложить воду или чай. Внимательно выслушать. Главное в этот момент – не оценивать, прав родитель или нет. Не перебивать, не противоречить и не оправдываться.

4.2. Не поддавайтесь на провокации, вступив в обмен словесными выстрелами, станете равным с родителем. В словесной дуэли нет победителей, ибо проблема так и не решится. Выход: молчать «активно», важно не то, какая ситуация сложилась, а то, как ее воспринимает родитель; нужно дать ему высказаться и выпустить негативные эмоции. Если учителя и администрация школы вежливы и сдержанны, родитель быстро успокоится.

4.3. Не отвечайте грубостью на грубость – перефразируйте сказанное, не изменяя сути, и ответьте по существу проблемы. Чем эмоциональнее родитель, тем более спокойно реагируйте. По ходу рассказа родителя необходимо делать для себя отметки и записи.

4.4. Не принимайте на свой счет: всегда нужно помнить о своей профессиональной роли и не выходить за ее границы.

4.5. Выразите сочувствие и понимание ситуации, но без частных. Действие: «Я понимаю Ваши чувства, и это действительно неприятно.

4.6. Сожалею, что произошло это недоразумение». Высказать сожаление, но не искать виноватых.

4.7. Согласитесь, и принесите извинения: мнимое согласие и мнимое признание вины сразу гасит конфликт и позволяет перейти решению вопроса..

4.8. Если недовольство родителя обоснованно, то лучше сразу с этим согласиться. Если необоснованно, то согласиться с оговоркой сути ситуации без перехода на личности.

4.9. Действие: Извиниться за причиненные неудобства, дискомфорт, потраченное родителем время. Если родитель высказывал конструктивную критику существующего порядка в школе, следует поблагодарить его за информацию для размышления.

4.10. Возьмите перерыв по необходимости и по возможности, если чувствуете, что

эмоции переполняют, покиньте кабинет, чтобы прийти в себя. Это надо сделать под благовидным предлогом и ненадолго.

4.11. Действие: «Извините, мне надо проверить информацию по этому вопросу. Я вернусь к Вам через минуту», акцентируйте внимание на решении вопроса родителя.

4.12. Предложите план действий: Изложите свои предложения чётко и понятно. Будьте абсолютно уверены, что Ваш план осуществим. Сделайте из родителя союзника по выходу из сложившейся ситуации.

4.13. Действие: Если просьбы родителя вполне адекватны, законны и разумны, следует сообщить о тех шагах, которые в школе собираются предпринять.

4.14. Заканчивайте свое предложение закрытым вопросом.

4.15. «Вас устраивает такой вариант?» Это создаёт иллюзию выбора, при котором родителю ничего не остаётся, как подтвердить Ваш. Взять координаты родителя, обязательно обозначить сроки решения, дату, когда перезвоните ему и сообщите о принятых мерах.

Действие: Если шаги по решению проблемы, конфликта неочевидны сразу, постараться успокоить родителя, выразив свое понимание его состояния и пообещать сообщить в течение определенного промежутка времени о принятых мерах (и обязательно необходимо сообщить!).

5. Этапы, снижающие напряженность в «трудной ситуации»

Необходимо:

- выслушивая родителя, показать свою заинтересованность в решении вопроса;
- помочь ему снять эмоциональное напряжение;
- сделать из родителя союзника по поиску выхода из сложившейся ситуации.

Этап	Содержание	Примеры
Адаптация к претензии родителя	Игнорируйте агрессию; Сделайте паузу; «Ничего личного»	
Конкретизация, Уточнение ситуации	Переведите агрессию в нейтральное состояние Задайте вопросы на ориентацию Перемотайте пленку назад	«Что конкретно вы имеете в виду?» «Что конкретно вам не нравится?» «Верно ли я вас понял...» «Можно еще раз...» «Давайте уточним, в чем есть сложность...»
Признать истинность претензии	Признайте правоту родителя; Выкажите понимание чувств собеседника; Продемонстрируйте уважение и признание прав оппонента; Попросите о конструктивной критике; Сосредоточьтесь на том, в чем есть согласие.	«Да, все именно так и произошло» «Да, Вы правы...» «Я понимаю Вашу озабоченность...» «В чем Вы считаете, наша недоработка?...» «Да, здесь я с Вами полностью согласен...»
	Переключитесь на совместный	«Итак, проблема сводится ...» «Что нужно изменить, чтобы...»

Предложить решение	анализ проблемы; Покажите, что хотите вместе найти наилучшее решение; Вовлеките	«Почему бы не сделать...»
Восстановить доверие	собеседника в совместный поиск вариантов	«Вам больше подходит этот вариант или этот...»
Оперативность		«Я готов сделать для решения этой ситуации...» «Я перезвоню Вам в течение получаса...»

6. Стандарт отказа в просьбе родителю

1. Никогда не начинайте ответ с «нет». Разговор по поводу отказа с родителем всегда нужно начинать с «да». «Да, я понимаю, что вам было бы удобно, если бы мы сейчас перевели Вашего ребёнка в другой класс». Кратко описать свою точку зрения на данную ситуацию, свои правила в отношении подобных случаев. «Однако без подписанного заявления на имя директора я это сделать не могу. Таковы правила фиксации обращений»

2. Произнесите отказ, сформулированный в мягкой форме: «Поэтому я предпочитаю этого не делать».
3. Кратко выразить свои чувства, например: «Мне жаль», «Я сожалею».
4. Важно давать отказ спокойно, твердо, ясно, не оправдываясь, но и не сердясь.

7. Правила общения в социальных сетях (мессенджерах)

Установление учителем правил для родителей, или учащихся при общении в мессенджерах (далее – родительский чат) помогают минимизировать возникновение конфликтных ситуаций между участниками чата, а также позволяют педагогу сохранить границы между рабочим и личным временем.

1. Администратор чата

У родительского чата должен быть администратор (как правило, это педагог, но может быть и член родительского комитета). Этот человек создает чат, добавляет и исключает его участников, устанавливает правила общения в чате и следит за их выполнением.

2. Правила чата

Они должны быть прописаны при создании чата. Администратору необходимо время от времени напоминать о них: корректно, но твердо, возвращая участников дискуссии в рамки конструктивного и уважительного диалога.

3. Временные рамки общения

Четко установить, сколько времени учитель готов потратить на общение в мессенджерах и в какой период дня. Озвучить это для родителей как одно из основных правил. Учитель не обязан мгновенно реагировать на сообщения.

4. Писать по теме

Всегда указывать тему переписки. Четко и лаконично формулируйте мысль, прежде чем отправить сообщение. Когда обсуждаете важные вопросы в общих чатах, следите, чтобы сообщения участников не отклонялись от темы. Мягко, но настойчиво возвращайте участников к поставленным задачам. Это поможет оперативно решить рабочие вопросы и сэкономить время.

5. Формат сообщений

Избегайте голосовых сообщений - их не всегда удобно прослушать и сложнее найти потом в переписке. Слова понятнее, чем смайлики - не во всех телефонах одинаковый набор смайлов и эмодзи, и некоторые могут увидеть вместо смайликов прямоугольные окошки; не все одинаково воспринимают смайлики; а, кроме того, их изобилие нарушает общий деловой

тон общения. По возможности формулируйте свою мысль в одном сообщении, чтобы участники получали минимальное количество уведомлений.

6. Соблюдайте деловой стиль общения

Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Помните, что родители или другие учителя могут использовать переписку в суде, чтобы доказать факт оскорбления в свой адрес. Суд оценивает формат сообщения субъективно. Поэтому оскорблением могут посчитать не только нецензурные выражения, но и субъективное мнение участника чата о родителях или педагогах, даже если оно и выражено вежливо. На основании переписки в социальных сетях суд может наложить на директора как должностное лицо за публичное оскорбление штраф.

7. Предотвращайте конфликты

Общайтесь одинаково уважительно со всеми. Держите нейтралитет: не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону в общем чате. Сохраняйте дистанцию: не допускайте неконструктивной критики и не переходите на «ты». Если назревает конфликт, призывайте участников беседы не смешивать личное и деловое общение. При обострении эмоционального фона, попросите прекратить обсуждение темы, поступка ребенка, родителя, педагога.

При необходимости приглашайте на личную беседу, решайте вопросы, касающиеся не всех участников чата, в личных переписках. Помните, чем меньше участников вовлечено в конфликт, тем быстрее и проще он обычно разрешается. К сожалению, есть родители, для которых доступен только провоцирующий на конфликт стиль общения, поэтому иногда их лучше корректно вывести за пределы общего чата для спокойствия всех остальных и решать вопросы с ними в индивидуальном порядке. Это всегда очень тонкий момент, так как Вам нужно не обострить конфликт, а продемонстрировать

«сложному» родителю готовность уделить ему особое внимание.

8. Следите за оформлением

Соблюдайте правила орфографии и пунктуации. Не пишите предложения заглавными буквами. Предложения, которые состоят только из заглавных букв, читатели подсознательно воспринимают как крик. Составляйте текст кратко и емко, чтобы его было удобно прочитать, например: «Уважаемые родители! Напоминаю вам, что родительское собрание состоится 28 августа в 19:00 в актовом зале». Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений.

9. Следите за тем, чтобы не опубликовать персональные данные без согласия их владельцев. Договоритесь с учителями и родителями, что личную информацию, например, фотографии, они будут размещать в общем чате только с разрешения тех, кто присутствует на фото или их законных представителей. Иначе есть риск нарушить закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

10. Не принимайте важных решений в момент переписки

Помните: важные решения должны быть обдуманными и взвешенными, а не на эмоциях. Дайте себе время подумать и все взвесить. Нередко такие важные решения лучше принимать по результатам устной беседы.

11. Предотвращайте засорение чата спамом

Основной чат с родителями стоит сохранить исключительно для официальных сообщений от педагога и обсуждения школьных вопросов. Препятствуйте неформальному общению в этом чате, как бы не хотелось решить заодно и проблему сплочения коллектива. Чат, содержащий множество поздравительных открыток, «важных» перепостов из социальных сетей, анекдоты, рецепты и т.д., перестанет выполнять свою основную функцию: часть родителей выйдут из него, не желая переваривать весь этот «информационный шум», часть – пропустят среди всего этого разнообразия важные сообщения, многие – не желая все это перечитывать, будут снова и снова задавать учителю одни и те же вопросы, не потрудившись пролистать чат и найти там ответы на них. Если есть необходимость в неформальном общении – для этого создается отдельный «чат-болталка».