

Согласовано
родительским комитетом

Согласовано
советом обучающихся

Согласовано
общим собранием
работников

Протокол №1 от 09.01.2025г. Протокол №1 от 09.01.2025г. Протокол №1 от 09.01.2025г.

Рассмотрено
на заседании педагогического
совета протокол № 1
от «09» января 2025 г.

Утверждено
Директор МБОУ Юрловской ОШ
Г.Б. Каляев
Приказ № 01 от «09» января 2025г.

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС

**Муниципального бюджетного
общеобразовательного учреждения
Юрловской основной школы**

2025 год
с. Юрловка

Общие положения

Формирование сотrudнических отношений между учащимися, родителями и педагогами зависит от того, как складывается взаимодействие взрослых в этом процессе.

Родители и педагоги – воспитатели одних и тех же детей, и результат воспитания может быть успешным тогда, когда они станут союзниками.

В основе этого союза – единство стремлений, взглядов на воспитательный процесс, вместе выработанные общие цели и задачи, пути достижения намеченных результатов. Как и педагоги, каждый отец и мать желают видеть своих детей здоровыми и счастливыми, они готовы поддержать начинания педагога, направленные на удовлетворение и развитие интересов, потребностей детей.

Сотрудничество учителей и родителей позволяет лучше узнать ребёнка, посмотреть на него с разных сторон и позиций, увидеть в разных ситуациях, а, следовательно, помочь взрослым в понимании его индивидуальных особенностей, развитии способностей ребёнка, преодолении его негативных поступков и проявлений в поведении, формировании ценных жизненных ориентации.

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.

Цели Кодекса:

- 1) создать условия для знакомства и принятия принципов этических взаимоотношений всеми участниками образовательных отношений;
- 2) содействовать становлению или изменению уклада образовательной организации, в основе которого установление доброжелательных отношений и благоприятного психологического микроклимата;
- 3) способствовать повышению уровня культуры взаимоотношений учащихся, учителей, родителей.

Настоящий этический кодекс МКОУ Юрловской ОШ (далее – кодекс) устанавливает принципы этических взаимоотношений в системах «Учитель – родитель», «Родитель – учитель», «Учитель – ребёнок», «Родитель – ребёнок».

1. Принципы участников образовательных отношений

1.1. Основные этические принципы учителя в системе

«Учитель - родитель»

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.

Принцип выявления и устранения причин противоречий между учителем и родителями обучающихся. Выделяют 4 основные причины противоречий и путей их преодоления:

- 1) разобщённость между учителем и родителями. Учитель организует взаимодействие с родителями с предварительного знакомства с родителями детей, предоставляя возможность родителям узнать необходимую для организации педагогической деятельности информацию об учителе;
- 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;
- 3) различия типов отношений к ребёнку, которые вытекают из различия институтов школы и семьи. Учитель обсуждает особенности типов отношений к ребёнку в условиях семьи, в условиях образовательной организации, что позволяет учителю увидеть детей «глазами родителей» и родителям «глазами учителя» и своевременно скорректировать отношения к нему;
- 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.

Таким образом, 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.

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.

Учитель в общении с родителями во всех ситуациях сначала говорит о достоинствах ребёнка, 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.

Учитель обговаривает условия общения с родителями во внеурочное и вне рабочее время (по чётко определенному заранее кругу вопросов).

Учитель согласует с родителями посещение места жительства ребенка с целью знакомства с психологическим климатом в семье.

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 по предмету ученикам своего класса безвозмездно, без ведения учителем репетиторской работы с обучающимися своего класса.

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

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 партнёром школы в вопросах воспитания детей, принимают активное участие в работе школы.

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.

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 учёбе их ребёнка, стараются объективно оценивать услышанную информацию и пытаются вместе с педагогом найти оптимальные пути разрешения проблемных ситуаций. При желании, а также с разрешения учителя и администрации школы родители могут присутствовать на уроках.

Принцип педагогического ликбеза.

Родители при наличии трудностей воспитания всегда могут задать вопросы сотрудникам образовательной организации в письменном виде, по телефону в отведённое для этого время, через сайт образовательной организации, социальные сети образовательной организации (в том числе специально созданные для общения с родителями чаты). Такие действия родителей помогут педагогам и администрации наиболее эффективно спланировать свою дальнейшую деятельность.

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 затем в подростковом периоде.

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, а также тематика общения определяются заблаговременно.

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 настроя вытекают как из личного предыдущего опыта общения, так и опыта чужих людей, проявляются как:

- 1) боязнь оказаться в неловком положении;
- 2) боязнь услышать неприятную оценку действий родителя, его компетентности;
- 3) боязнь грубости;
- 4) боязнь растерянности, не позволяющей достойно ответить.

Важно помнить, что настрой зависит только от самого человека, следовательно, сформировать или изменить установки может исключительно он сам.

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

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.

Принцип контроля.

Родители обязаны контролировать 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 ребёнком домашнего задания и самопроверки. Привычка проводить самопроверку обеспечивает повышение уровня выполнения самостоятельных и контрольных работ.

Принцип развития самостоятельности у детей.

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

- 1) формировать адекватную самооценку (человек с заниженной самооценкой постоянно зависит от чужого мнения, считает себя недостаточным; человек с завышенной самооценкой

- является источником конфликтов);
- 2) развивать силу воли ребёнка (умение прилагать усилия для достижения цели – воля развивается и в способности сдерживать себя, тормозить нежелательные потребности);
 - 3) обучать планированию, следованию режиму дня, неукоснительному соблюдению взятых на себя обязательств в пределах составленного плана, в том числе учить целеполаганию (если ребёнок после уроков посещает кружки и секции, важно вместе с ребёнком составить режим на каждый день недели и неукоснительно его выполнять);
 - 4) приобщать к труду, не делать за ребёнка 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 и последовательности; установка на успех и признание права на неудачу)

Принцип бесконфликтного сосуществования.

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

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

Родители учат детей общаться с другими детьми, взрослыми людьми. Проявление родителями терпимости к чужим недостаткам – главный урок доброты и человечности. Модель родительского поведения – образец для подражания.

Родители признают право каждого человека на негативные чувства и эмоции и учат детей осознавать и правильно оценивать свои чувства и эмоции, включая негативные чувства ребёнка 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 конфликт (в том числе драку) между детьми и уделить внимание пострадавшему ребёнку, выразить веру в способность детей самостоятельно решать свои споры мирно.

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 ребёнка – для этого утром с любовью отправляют ребёнка в школу, вечером с любовью встречают. Ежедневно обсуждают с ребёнком

день в школе, искренне узнают о его чувствах, эмоциях и желаниях, подводят вместе итоги дня.

1.4. Основные этические принципы деятельности учителя во взаимодействии «Учитель - ребёнок»

Принцип культууроориентированного воспитания: внешний вид учителя при выполнении им трудовых обязанностей соответствует общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность. К данному пункту относится и ориентация на культуру общения, педагогу требуется быть искренним:

- 1) обращаться к обучающемуся по имени;
- 2) соблюдать дистанцию в межличностных отношениях с учащимися;
- 3) уметь создавать атмосферу взаимно-доброжелательных, дружелюбных отношений в детском коллективе, транслировать значимость таких отношений в сознание детей;
- 4) уметь признавать свои ошибки и недостатки;
- 5) быть готовым и уметь объяснить истинное положение вещей.

Принцип заботливого и уважительного отношения:

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

Принцип познания учащихся:

- 1) открывать достоинства в учащихся;
- 2) видеть положительное в активности;
- 3) поддерживать активность и любознательность;
- 4) оптимистично смотреть на возможности прогрессивного развития обучающихся;
- 5) стремиться к тому, чтобы в ходе совместного общения учащиеся стали соучастниками, а не наблюдателями.

Принцип ответственности за судьбу ребёнка.

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

Принцип коллективной ответственности за результат: признавать особую ценность для образовательной организации умения учащихся работать в команде, умения учителя работать в команде

педагогов.

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.

Принцип ответственности за судьбу Родины: формировать в процессе осуществления педагогической деятельности у обучающихся чувство патриотизма, уважение к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимное уважение, бережное отношение к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации.

1.5. Основные этические принципы обучающихся в системе «Ребёнок - школа»

Принцип достойного 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.

Учащиеся принимают истину «Громко смеяться в общественных местах, кричать и осуждать других людей, при этом тыкать пальцем – признак отсутствия культуры поведения».

Принцип уважения к старшим.

Учащиеся первыми здороваются со всеми сотрудниками МКОУ Юрловской ОШ, уважают труд каждого работника (учителя, администрация, воспитатели дошкольной группы и их помощник, технические и кухонные работники, кочегары, водитель школьного автобуса).

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

Учащиеся на уроки приходят до звонка, в случае опоздания – стучатся в дверь и готовы принести извинения за опоздание.

Учащиеся на перемене готовятся к занятию, а также поддерживают в классе чистоту и порядок, свое рабочее место оставляют чистым.

Учащиеся в школе убирают смартфон в сумку или рюкзак, в ином случае – это проявление полного неуважения к собеседнику.

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.

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 сменную обувь. Следуют принципу: одеваться красиво и опрятно.

Принцип взаимопомощи.

Учащиеся дорожат школьным товариществом. 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.

Принцип бережливости.

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

Принцип ответственности за свое здоровье.

Учащиеся ответственно относятся к своему здоровью: придерживаются здорового питания, ежедневно едят фрукты и овощи; занимаются физкультурой и спортом; тщательно заботятся о зрении, соблюдая зрительный режим при работе с компьютером.

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 качественно.

2. Основные рекомендации для 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 проблемы, рекомендуется согласовать время встречи, ее продолжительность, четко определить цель. Это позволит подготовиться каждому участнику.

Рекомендация 2. Уметь говорить.

Чтобы время было потрачено с максимальной пользой – важно четко обозначить мысль, которую необходимо донести до собеседника. Главная задача встречи в случае наличия разногласий — совместное решение. Основная мысль должна быть не только услышана, но и принята собеседником. Для этого важно:

- выбрать 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;
- уметь сосредоточиться на всём, 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, понимать то, о чём прямо не говорится.

Рекомендация 4. Уметь спрашивать, задавать вопросы и отвечать.

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.

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

В ходе общения учитесь контролировать как собственные реакции, так и реакцию на ваши слова собеседника, 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 разногласия, какие-то из них можно предупредить, какие-то сгладить и исключить. Самый эффективный путь — решить проблемы, не создавая новые, перевести разногласия в путь решения проблем. Если что-то было не так, проанализируйте ситуацию и решите, какие ошибки в подобном разговоре Вы в следующий раз не станете допускать.

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

Тактика корректных возражений, спокойного, доброжелательного, но твердого отстаивания своей позиции более эффективна.

Рекомендация 9. Уметь признавать свои ошибки и извиняться.

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.

Самые простые формулы расположения и благодарности создают позитивный настрой в ходе разговора, оставляют приятное впечатление после разговора.

3. Стимулирование детей для соблюдения этического кодекса

Педагогический коллектив стремится к тому, чтобы каждый ребёнок старался выполнять этические принципы общения в школе. Для этого в образовательной организации могут быть предусмотрены поощрения:

- поощрения отдельных классов, в которых большинство детей следуют этическому кодексу по итогам триместра или учебного года.
- поощрения отдельных учащихся по итогам триместра или учебного года на школьной линейке призами и грамотами.

Практические рекомендации учителю в различных ситуациях общения с родителями

1. Стандарт общения с родителем.

При установлении контакта с родителем необходимо следовать следующей схеме:

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

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;
- 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 должны быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...»

Запрещённые 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»
--	--

2. 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.

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

Не поддавайтесь на провокации, вступив в обмен словесными выстрелами, станете равным с родителем. 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.

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.

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

Выразите сочувствие и понимание ситуации, но без частных.

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

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

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

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.

Заканчивайте свое предложение закрытым вопросом. «Вас устраивает такой вариант?» Это создаёт иллюзию выбора, при котором родителю ничего не

остаётся, как подтвердить ваше предложение. Взять координаты родителя, обязательно обозначить сроки решения, дату, когда перезвоните ему и сообщите о принятых мерах.

3. 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.	
Конкретизация, уточнение ситуации	Переведите агрессию в нейтральное состояние. Задайте вопросы на ориентацию.	«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...»
Предложить Решение. Восстановить Доверие. Оперативность.	Переключитесь на совместный анализ Проблемы. Покажите, что хотите вместе найти наилучшее решение. Вовлеките собеседника в совместный поиск вариантов.	«Итак, проблема сводится ...» «Что нужно изменить, чтобы...» «Почему бы не сделать...» «Вам больше подходит этот вариант или этот...» «Я готов сделать для решения этой

		ситуации...» «Я перезвоню Вам в течение получаса... »
--	--	--

4. Стандарт отказа в просьбе родителю.

- 4.1. Не начинайте ответ с «нет». Разговор по поводу отказа с родителем нужно начинать с «да».
... «Да, я понимаю, что вам было бы удобно, если бы мы сейчас перевели Вашего ребёнка в другой класс».
- 4.2. 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».
- 4.3. Произнесите отказ, сформулированный в мягкой форме: «Поэтому я предпочитаю этого не делать».
- 4.4. Кратко выразить свои чувства, например: «Мне жаль», «Я сожалею».
- 4.5. Важно давать отказ спокойно, твердо, ясно, не оправдываясь, но и не сердясь.

5. Правила общения в социальных сетях (мессенджерах)

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

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. Временные рамки общения.

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

5.4. 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.

5.5. Формат сообщений.

Избегайте голосовых сообщений - их не всегда удобно прослушать и сложнее найти потом в переписке. Слова понятнее, чем смайлики и их изобилие нарушает деловой тон общения. Старайтесь формулировать свою мысль в одном сообщении, чтобы участники получали минимальное количество уведомлений.

5.6. 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. На основании переписки в социальных сетях суд может наложить на директора как должностное лицо за публичное оскорбление штраф.

5.7. 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.

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.

5.8. 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 емко, чтобы его было удобно прочитать. Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений.

5.9. Сохранность персональных данных.

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. Напомните о законе от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

5.10. 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. Важные решения принимайте по результатам устной беседы.

5.11. 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 ни 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, часть – пропустят важные сообщения, многие – будут задавать учителю одни и те же вопросы. Если есть необходимость в неформальном общении – для этого создается отдельный чат.