

Педагогическим советом
(протокол от 27.11.2024 № 5)

с родительским комитетом
(протокол от 28.11.2024 № 4)

заведующий МБДОУ
детский сад №91 «Снегурочка»
 Верясова С.В.
28.11.2024



ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС
муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения детский сад №91 «Снегурочка»

ПРИНЯТ

Педагогическим советом
(протокол от 27.11.2024 № 5)

УТВЕРЖДЕН

заведующий МБДОУ
детский сад №91 «Снегурочка»
_____ Верясова С.В.
28.11.2024

СОГЛАСОВАН

с родительским комитетом
(протокол от 28.11.2024 № 4)

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС
муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения детский сад №91 «Снегурочка»

Общие положения

«Хорошая школа зависит от качества ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ работы учителей.

Ведь ребёнок и в детстве, и в юности ищет.

*Обязательно ищет те образцы, которым хочется подражать,
и у кого хочется учиться, и с кем хочется быть рядом.*

*Есть три дороги, которые могут слиться в одну,
которые определяют в значительной мере успех и будущее человека.
Первая дорога - это родители, вторая - учителя, третья - товарищи».*

В.М. Лизинский

Формирование сотрунических отношений между воспитанниками, родителями (законными представителями) и педагогами зависит прежде всего 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.

Родители - это взрослые люди, имеющие большой жизненный опыт, знания, умение осмысливать события, поэтому в решении ряда воспитательных проблем педагог может получить нужный совет родителей.

Сотрудничество педагогов 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.

В целях выстраивания конструктивного взаимодействия всех участников образовательных отношений образовательная организация разрабатывает и после согласования с родителями, утверждает свод принципов, которые определяют особенности их взаимоотношений.

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:

- 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 уровня культуры взаимоотношений участников образовательных отношений.

Настоящий Этический кодекс (далее - кодекс) разработан в образовательной организации с учетом мнения участников образовательных отношений и особенностей уклада образовательной организации.

Кодекс устанавливает принципы этических взаимоотношений в системах «Педагог - родитель», «Родитель - педагог», «Родитель — ребенок», «Педагог — ребёнок».

1. Принципы участников образовательных отношений

1.1. Основные этические принципы воспитателя в системе «Педагог - родитель»

1). Принцип ведущей роли педагога в сотрудничестве с родителями воспитанников в рамках педагогической деятельности.

Педагог организует сотрудничество с родителями таким образом, чтобы оно дополняло его педагогические действия, оказывало необходимое воздействие на нравственную жизнь воспитанников.

2). Принцип выявления и устранения причин противоречий между педагогом и родителями воспитанников.

Обобщённо выделяют 4 причины противоречий и путей их преодоления:

1) разобщённость между педагогом и родителями.

Педагог организует взаимодействие с родителями с предварительного знакомства с родителями детей, предоставляя возможность родителям узнать необходимую для организации педагогической деятельности информации о педагоге;

2) завышенные ожидания сторон по отношению друг к другу.

Педагог 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 детского сада и семьи.

Педагог обсуждает особенности типов отношений к ребёнку в условиях семьи, в условиях образовательной организации, что позволяет педагогу увидеть детей «глазами родителей» и родителям «глазами педагогов» и своевременно скорректировать отношения к нему;

4) разный уровень педагогической подготовки родителей и педагога.

Педагог 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 педагога и как личности.

Педагог 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 педагога при установлении им контактов с родителями воспитанников.

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

Педагог 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.

Педагог всегда выступает на стороне ребёнка — только при таком условии возможно строить отношения.

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

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

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

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

Педагог обговаривает условия прямого общения с родителями во внеурочное и внерабочее время (по чётко определенному заранее кругу вопросов).

Педагог согласует с родителями возможность посещения ребёнка на дому с целью знакомства с психологическим климатом в семье и улучшения отношений педагога и ребёнка.

Педагог обеспечивает полноту, качество и своевременность предоставляемой информации о жизни группы и образовательной организации.

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

Педагог оказывает помощь в преодолении трудностей в обучении воспитанников группы безвозмездно, без ведения воспитателем репетиторской работы с воспитанниками своей группы.

1.2. Основные этические принципы родителей воспитанников в системе «Родитель - педагог»

Воспитывает все: люди, вещи, явления, но прежде всего и дольше всего — люди. Из них на первом месте — родители и педагоги.

А.С. Макаренко

1). Принцип равноправного сотрудничества ДОО и родителей

Родители признают право заведующей образовательной организации на принятие окончательных решений по всем вопросам, касающимся образовательной деятельности, признают право педагога на выбор методов и форм организации образовательной деятельности.

Родители обеспечивают детям закрепление навыков, полученных в детском саду.

Родители стремятся стать партнёром детского сада в вопросах воспитания детей, принимают активное участие в работе детского сада.

2). Принцип знания нравственно-педагогических требований педагогического коллектива детского сада.

Родители знают и уважают историю и традиции детского сада, содействуют коллективу образовательной организации в почитании и преумножении традиций совместно со своими детьми.

Родители разделяют нравственно-педагогические требования детского сада, подкрепляют требования своими принципами воспитания детей в своей семье.

3). Принцип тесной связи со своим педагогом.

Родители имеют право на получение необходимой информации о развитии своего ребёнка как в рамках родительских собраний, так и в ходе личного общения с педагогом, но при этом дата и время общения определяются совместно с педагогом заблаговременно. Это позволит подготовиться к встрече и педагогу, 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 их ребёнка, стараются расценивать выслушанное не как жалобу, а как информацию, и попытаться вместе с педагогом найти оптимальный путь решения ситуации. При желании и с разрешения администрации ДОО родители могут присутствовать на занятиях.

4). Принцип педагогического ликбеза.

Родители при наличии трудностей воспитания всегда могут задать вопросы сотрудникам образовательной организации как в письменном виде, так и по телефону, лично в специально отведённое для этого время, через специально созданный сайт образовательной организации, 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 воспитателей в глазах детей.

Родители позитивно оценивают детский сад и педагогов и показывают детям наиболее значимые качества их воспитателей.

Родители в присутствии своих детей всегда доброжелательно высказываются о педагоге, подчеркивают обоснованность предъявляемых педагогом требований.

6). Принцип доверия к педагогическому коллективу детского сада.

Родители, в случае отсутствия понимания с педагогом, всегда могут обратиться к другим сотрудникам детского сада, 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 детского сада, то эффективность встречи повысится вдвойне.

Родитель осведомлён, что в крайних случаях для разрешения конфликтной ситуации в детском саду создаётся комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений. Обращение к вышестоящим инстанциям по внутренним вопросам детского сада расценивается как не владение родителем этики делового общения и перекладывание решения своих проблем на третьих лиц.

1.3. Основные этические принципы родителей воспитанников 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.

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 как досуг, так и отдых своих детей.

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 окружающих не любят);
- развивать силу воли ребёнка (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 ребёнок после детского сада посещает кружки и секции, важно вместе с ребёнком составить режим на каждый день недели и неукоснительно его выполнять);

- 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)

4). 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 детского сада.

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.

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 драку между детьми и уделить внимание пострадавшему ребёнку, 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 ребёнка. Ежедневно обсуждают с ребёнком день в детском саду, искренне узнают о его чувствах, эмоциях и желаниях, подводят вместе итоги дня.

1.4. Основные этические принципы деятельности педагога во взаимодействии «Педагог — ребёнок»

1). Принцип культуроориентированного воспитания:

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

- ориентация на культуру общения, быть искренним, к примеру: обращаться с воспитанником по имени; 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 воспитанникам с обязательным уважением к ним; уметь проявлять равное отношение к воспитанникам, культивировать идею общественной значимости разных людей; избегать пассивной агрессии в отношении воспитанников (сдерживать свое недовольство, гнев, столкнувшись с детскими шалостями, опозданиями, невыполненными заданиями и т.д.); подчеркивать в ходе общения с воспитанниками атмосферу увлеченности совместным творчеством.

3). Принцип познания воспитанников: открывать достоинства в воспитанниках, видеть положительное в активности, поддерживать активность и любознательность, оптимистично смотреть на возможности прогрессивного развития воспитанников;

стремиться к тому, чтобы в ходе совместного общения воспитанники стали соучастниками, а не наблюдателями.

4). 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, с ссорой с другом и т.д.) и искренне посочувствовать ему, выразить свое понимание; стремиться реально помочь ребенку в трудную минуту: словом, делом.

4). Принцип коллективной ответственности за результат: признавать особую ценность для образовательной организации умения воспитанников работать в команде, умения воспитателя работать в команде педагогов;

5). 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.

1.5. Основные этические принципы обучающихся в системе «Ребёнок — детский сад»

1). Принцип соблюдения правил поведения.

Воспитанники 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.

2). Принцип уважения к старшим.

Воспитанники уважают труд педагога, осознают, что педагог готовится к каждой встрече с ними, признают и выполняют требования педагога на занятиях и в режимные моменты.

Воспитанники уважают труд всех сотрудников образовательной организации:

- поддерживают в группе чистоту и порядок, свое рабочее место оставляют чистым.

3). Принцип речевого этикета.

Воспитанники 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.

Воспитанники 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.

Воспитанники следят за личной гигиеной, одеваются в чистые опрятные вещи, обувают чистую обувь.

5). Принцип взаимопомощи.

Воспитанники всегда могут попросить о помощи своих сверстников и педагогов, если помощь нужна сверстнику или педагогу, готовы оказать ее бескорыстно.

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

Воспитанники учатся радоваться не только своим успехам, но и успехам товарищей по группе.

6). Принцип бережливости.

Воспитанники берегут имущество детского сада, свои личные вещи, книги.

7). Принцип осознанного отношения к своему здоровью

Воспитанники ответственно относятся к своему здоровью: соблюдают чистоту тела, режим дня, поддерживают чистоту в помещении; придерживаются здорового питания; занимаются физкультурой и спортом; знают факторы, неблагоприятно сказывающиеся на здоровье.

8). Принцип активного воспитанника.

Воспитанники знают, что активный человек не тот, кто часто руку поднимает, а тот, кто внимательно слушает, думает, анализирует, рассуждает.

К обязанностям относятся добросовестно и стараются выполнять их как можно лучше.

2. 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 договориться 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 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, читать «между строк», то есть понимать то, о чём прямо не говорится (аналитически).

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

Вопросы — неотъемлемая часть общения, в особенности родителя и педагога. 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.

3. Стимулирование детей для соблюдения этического кодекса

Педагогический коллектив стремится к тому, чтобы каждый ребёнок старался выполнять этические принципы общения в детском саду.

Для этого в образовательной организации могут быть предусмотрены поощрения:

- поощрения отдельных групп, где большинство детей следуют этическому кодексу по итогам учебного года.

Практические рекомендации педагогу 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;

1.2. 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...»

2. Стандарт разговора по телефону

2.1. При разговоре по телефону педагогу 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?»

2.2. 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!

Запрещённые фразы

«Я не знаю»

«Это не входит в мои обязанности»

«Ждите! Вас много, а я одна!»

«Успокойтесь, не нервничайте»

«Перезвоните мне.»

«Нет, вы не правы!»

«Вы все равно ничего не поймете, ведь не учитель, у вас нет педагогического образования»

Рекомендуемые фразы

«Одну минуту, я сейчас узнаю»

«Что мы можем сделать, чтобы Вам помочь?»

«Извините за ожидание»

«Прошу прощения, что мы Вас огорчили»

«Я обязательно Вам перезвоню, оставьте, пожалуйста, свой номер телефона»

«Что мы можем сделать, чтобы Вам помочь?»

«Возможно, Вы со своей точки зрения правы»

3. 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.

3.1. 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.

3.2. 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 педагог и администрация детского сада вежливы и сдержанны, родитель быстро успокоится.

3.3. 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.

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

3.5. Выразите сочувствие и понимание ситуации, но без частностей.

Действие: «Я понимаю Ваши чувства, и это действительно неприятно. Сожалею, что произошло это недоразумение». Высказать сожаление, но не искать виноватых.

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

3.7. 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.

3.8. 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.

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

3.9. Заканчивайте свое предложение закрытым вопросом.

«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!).

4. 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...»
Предложить решение, Восстановить доверие, Оперативность	Переключитесь на совместный анализ проблемы; Покажите, что хотите вместе найти наилучшее решение;	«Итак, проблема сводится ...» «Что нужно изменить, чтобы...» «Почему бы не сделать...» «Вам больше подходит этот

Вовлеките собеседника в совместный поиск вариантов	вариант или этот...» «Я готов сделать для решения этой ситуации...» «Я перезвоню Вам в течение получаса... »
--	--

5. 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».

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»

3. Произнесите отказ, сформулированный в мягкой форме: «Поэтому я предпочитаю этого не делать».

4. Кратко выразить свои чувства, например: «Мне жаль», «Я сожалею».

5. Важно давать отказ спокойно, твердо, ясно, не оправдываясь, но и не сердясь.

6. Правила общения в социальных сетях (мессенджерах)

Установление педагогом правил для родителей 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 педагог готов потратить на общение в мессенджерах и в какой период дня. Озвучить это родителям как одно из основных правил. Педагог 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 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 педагоги 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 заведующего, 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 педагогами 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 вопросов детского сада. 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, 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 педагогу 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».

