

ПРИНЯТ:
Педагогическим советом
Протокол № 3 от 05.11.2024 г.

УТВЕРЖДЕН:
Директор МБОУ «Гимназия № 34 при
УлГУ»

В.В. Черкашина
Приказ № 1403 от 05.11. 2024 г.

СОГЛАСОВАН:
Родительским комитетом
Протокол № 2 от 05.11.2024 г.

СОГЛАСОВАН:
Ученическим советом
Протокол № 2 от 01.11.2024 г.

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС

МБОУ «Гимназия № 34 при УлГУ»

г. Ульяновск

2024

1. 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 сотруднических отношений между обучающимися, родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся и педагогами зависит прежде всего от того, как складывается взаимодействие взрослых в этом процессе.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся 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 (законные представители) несовершеннолетних обучающихся – это взрослые люди, имеющие большой жизненный опыт, знания, умение осмысливать события, поэтому в решении ряда воспитательных проблем педагог может получить нужный совет родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся.

Сотрудничество учителей и родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся 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 муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением города Ульяновска «Гимназия № 34 при УлГУ» (далее по тексту – Гимназия) разработан, согласован Ученическим советом, Родительским комитетом, принят Педагогическим советом и утвержден директором Гимназии настоящий Этический кодекс, который определяет особенности их взаимоотношений.

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.

Цели Этического кодекса:

- создать условия для знакомства и принятия принципов этических взаимоотношений всеми участниками образовательных отношений;
- содействовать становлению или изменению уклада Гимназии, в основе которого установление доброжелательных отношений и благоприятного психологического микроклимата;
- способствовать повышению уровня культуры взаимоотношений участников образовательных отношений.

Настоящий Этический Кодекс (далее – Кодекс) обязателен для исполнения всеми участниками образовательных отношений Гимназии.

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»

*Любую задачу можно решить разными путями,
и в конечном итоге найти свой путь, а возможно,
свой собственный алгоритм решения задач,
и при этом не потерять уважения к себе
и сохранить уважение к другому*

1). Принцип ведущей роли учителя в сотрудничестве с родителями обучающихся в рамках педагогической деятельности.

Учитель организует сотрудничество с родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся 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.

Обобщённо выделяют 4 причины противоречий и путей их преодоления:

а) причина 1 - разобщённость между учителем и родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся. Учитель организует взаимодействие с родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся с предварительного знакомства с родителями (законными представителями) детей, предоставляя возможность родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся узнать необходимую для организации педагогической деятельности информацию об учителе;

б) причина 2 – завышенные ожидания сторон по отношению друг к другу. Учитель совместно с родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся 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 ребёнку в условиях семьи, в условиях Гимназии, 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 (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, 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 (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся в вопросах воспитания детей, формулирования запросов родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся 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 (законные представители) несовершеннолетних обучающихся 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 (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся 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 ребёнка — только при таком условии возможно строить отношения.

Учитель в общении с родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся во всех ситуациях сначала говорит о достоинствах ребёнка, а потом о недостатках.

Учитель тактично предъявляет необходимые требования к родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся с целью улучшения воспитания детей и совершенствования педагогических взглядов их родителей (законных представителей), но без перекладывания на них своих обязанностей.

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

Учитель анализирует критические замечания родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, обучающихся по отношению к себе, проявляя терпимость и доброжелательность к родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, в том числе к тем, которые мало осведомлены о педагогике.

Учитель обговаривает условия прямого общения с родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся во внеурочное и внерабочее время (по чётко определенному заранее кругу вопросов).

Учитель согласует с родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся возможность посещения ребёнка на дому с целью знакомства с психологическим климатом в семье обучающихся и улучшения отношений учителя и ребёнка.

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

Учитель привлекает родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся 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.

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

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

А.С. Макаренко

1). Принцип приоритета Гимназии в обучении детей.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся признают право директора Гимназии на принятие окончательных решений по всем вопросам, касающимся образовательной деятельности, признают право учителя на выбор и форм организации образовательной деятельности.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся обеспечивают детям закрепление навыков, полученных в Гимназии.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся стремятся стать партнёром Гимназии в вопросах воспитания детей, принимают активное участие в работе Гимназии.

2). Принцип знания нравственно-педагогических требований педагогического коллектива Гимназии.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся знают и уважают историю и традиции Гимназии, содействуют коллективу Гимназии в почитании и преумножении традиций совместно со своими детьми.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся разделяют нравственно-педагогические требования Гимназии, подкрепляют требования своими принципами воспитания детей в своей семье.

3). Принцип тесной связи со своим учителем.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся имеют право на получение необходимой информации о развитии своего ребёнка 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 (законные представители) несовершеннолетних обучающихся посещают как родительские собрания, так и иные просветительские мероприятия, направленные на создание условий воспитания детей на основе базовых традиционных российских ценностей.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, при необходимости индивидуальной профилактической работы с ребёнком, обязуются выполнять все рекомендации, идущие от педагогов.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся адекватно реагируют на высказывания педагогов о поведении или учёбе 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 учителя родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся могут присутствовать на уроках.

4). Принцип педагогического ликбеза.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся при наличии трудностей воспитания всегда могут задать вопросы сотрудникам Гимназии как в письменном виде через секретаря, так и по телефону в специально отведённое для этого время, через специально созданный сайт Гимназии, социальные сети Гимназии, в том числе специально созданные для общения с родителями чаты. Такие действия родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся помогут специалистам более эффективно спланировать свою деятельность.

5). Принцип повышения авторитета учителей в глазах детей.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся позитивно оценивают Гимназию и педагогов и показывают детям наиболее значимые качества их учителей.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся в присутствии своих детей всегда доброжелательно высказываются об учителе, подчеркивают обоснованность предъявляемых учителем требований.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, 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 Гимназии.

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

Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего обучающегося осведомлён, что в крайних случаях для разрешения конфликтной ситуации в Гимназии создаётся

конфликтная комиссия. Обращение к вышестоящим инстанциям по внутренним вопросам Гимназии расценивается как не владение родителем (законным представителем) несовершеннолетнего обучающегося этики делового общения и перекладывание решения своих проблем на третьих лиц.

Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего обучающегося 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 настрой человека не изменяется сам собой, и его никто не может изменить. Настрой (установка) зависит только от самого человека, значит, сформировать или изменить его может только он сам.

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

*Вашими словами вы не обманете ребенка;
не слова ваши будет он слушать, но ваш взор,
ваш дух, который обладает вами.*

Владимир Федорович Одоевский

1). Принцип приоритета родителей в деле воспитания своего ребенка.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся признают, что именно они несут основную ответственность за воспитание своих детей, Гимназия поддерживает достойное поведение ребенка или, при необходимости, направляет родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся на изменение стиля воспитания.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся являются главным примером для своего ребёнка.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся равноправно общаются со своими детьми, они демонстрируют им уважение, только в этом случае дети чувствуют, что их слышат и понимают.

2). Принцип контроля.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся обязаны контролировать как выполнение домашней работы обучающихся, понимание пройденного материала, так и досуг, и отдых своих детей.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся 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.

3). Принцип развития самостоятельности у детей.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся 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 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 уроков 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 (законные представители) несовершеннолетних обучающихся в воспитании придерживаются традиционных ценностей: доброта, порядочность, сочувствие, взаимопомощь, ответственность: учат ребёнка следовать нравственным принципам в повседневной жизни.

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

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся учат детей общаться с другими детьми, людьми. Проявление родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся терпимости к чужим недостаткам – главный урок доброты и человечности. Модель родительского поведения – образец для подражания. У неадекватных родителей не бывает воспитанных детей.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся 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 (законные представители) несовершеннолетних обучающихся 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 (законные представители) несовершеннолетних обучающихся всегда готовы остановить драку между детьми и уделить внимание пострадавшему ребёнку, выразить веру в способность детей самостоятельно решать свои споры без драки.

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

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся заботятся о том, чтобы предупредить нежелательное поведение ребёнка – для этого утром с любовью отправляют ребёнка в Гимназию, вечером с любовью встречают. Ежедневно обсуждают с ребёнком день в Гимназии, искренне узнают о его чувствах, эмоциях и желаниях, подводят вместе итоги дня.

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

«У учителей есть три любви: любовь к учебе, любовь к ученикам и любовь к объединению первых двух видов любви».

Скотт Хейден

1). Принцип культуруориентированного 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 обучающимися по имени;

- соблюдать дистанцию в межличностных отношениях с обучающимися – 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 обучающимся с обязательным уважением к ним; уметь проявлять равное отношение к обучающимся, культивировать идею общественной значимости разных людей; избегать пассивной агрессии в отношении обучающихся (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 обучающихся: открывать достоинства в обучающихся, видеть положительное в активности, поддерживать активность и любознательность, оптимистично смотреть на возможности прогрессивного развития обучающихся; стремиться к тому, чтобы в ходе совместного общения обучающиеся 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 ребёнку в трудную минуту: словом, делом.

5). Принцип коллективной ответственности за результат: признавать особую ценность для Гимназии умения обучающихся работать в команде, умения учителя работать в команде 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»

«Школа – это не только знания, но и дружба, которая сопровождает нас на всем пути.»

Лев Толстой

1). Принцип красивого поведения.

Обучающиеся 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».

Обучающиеся 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.

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

Обучающиеся уважают труд всех сотрудников Гимназии: всегда здороваются со старшими, обращаются к старшим по имени и отчеству; 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.

Обучающиеся 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.

Обучающиеся 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.

Обучающиеся придерживаются рекомендаций, установленных в Гимназии к школьной форме, в том числе для занятий физкультурой.

Обучающиеся 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.

Обучающиеся 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.

Обучающиеся 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.

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

6). Принцип бережливости.

Обучающиеся берегут имущество Гимназии, свои личные вещи, учебники и тетради.

7). Принцип ответственности за свое здоровье.

Обучающиеся 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 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 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) учитесь 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 отстаивать 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 ребёнок старался выполнять этические принципы общения в Гимназии.

Для этого в Гимназии 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 (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся

1. Стандарт общения с родителем (законным представителем) несовершеннолетнего обучающегося.

1.1. При установлении контакта с родителем (законным представителем) несовершеннолетнего обучающегося необходимо следовать следующей схеме:

- представиться;
- в случае необходимости, узнать, как зовут родителя (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося;
- беседовать, глядя на родителя (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося;
- быть вежливым, обращаться к родителю (законному представителю) несовершеннолетнего обучающегося на «Вы»;
- вести беседу приятным голосом, Ваш голос – Ваша визитная карта.

2.2. При беседе с родителем (законным представителем) несовершеннолетнего обучающегося необходимо следовать следующей схеме:

- внимательно слушать, позволить родителю (законному представителю) несовершеннолетнего обучающегося 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 (законным представителем) несовершеннолетнего обучающегося точной формулировки имен учителей, тем учебных предметов и других деталей разговора;
- избегайте спора;
- согласовать с родителем (законным представителем) несовершеннолетнего обучающегося последующие действия – задавать вопросы, на которые предполагается развёрнутый ответ (начинается со слов что? как? какой? сколько? почему?);

- сообщать необходимую родителю (законному представителю) несовершеннолетнего обучающегося информацию;

- следить за своими мимикой и жестами.

Выражения, которых следует избегать при общении с родителем (законным представителем) несовершеннолетнего обучающегося: «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 учителю необходимо следовать по следующей схеме:

- представиться;

- узнать, как зовут родителя (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося, 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 (законным представителем) несовершеннолетнего обучающегося 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 (законному представителю) несовершеннолетнего обучающегося 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	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»

3. Рекомендации при общении с конфликтным родителем (законным представителем) несовершеннолетнего обучающегося.

- 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 (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося 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 он или нет. Не перебивать, не противоречить и не оправдываться.

3.2. Не поддавайтесь на провокации, вступив в обмен словесными выстрелами, станете равным с родителем (законным представителем) несовершеннолетнего обучающегося. 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 (законный представитель) несовершеннолетнего обучающегося; нужно дать ему высказаться и выпустить негативные эмоции. Если учителя и администрация Гимназии вежливы и сдержанны, родитель (законный представитель) несовершеннолетнего обучающегося быстро успокоится.

3.3. Не отвечайте грубостью на грубость – перефразируйте сказанное, не изменяя сути, и ответьте по существу проблемы. Чем эмоциональнее родитель (законный представитель) несовершеннолетнего обучающегося, тем более спокойно реагируйте. По ходу рассказа родителя (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося 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 частных. 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 (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося 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 (законным представителем) несовершеннолетнего обучающегося время. Если родитель (законный представитель) несовершеннолетнего обучающегося высказывал конструктивную критику существующего порядка в Гимназии, 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 (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося.

3.8. Предложите план действий: Изложите свои предложения чётко и понятно. Будьте абсолютно уверены, что Ваш план осуществим. Сделайте из родителя (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося союзника по выходу из сложившейся ситуации.

Действие: Если просьбы родителя (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося вполне адекватны, законны и разумны, следует сообщить о тех шагах, которые в Гимназии собираются предпринять.

3.9. Заканчивайте свое предложение закрытым вопросом.

«Вас устраивает такой вариант?» Это создаёт иллюзию выбора, при котором родителю (законному представителю) несовершеннолетнего обучающегося ничего не остаётся, как подтвердить Ваш. Взять координаты родителя (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося, 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 (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося, 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 (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося, показать свою заинтересованность в решении вопроса;
- помочь ему снять эмоциональное напряжение;
- сделать из родителя (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося союзника по поиску выхода из сложившейся ситуации.

Этап	Содержание	Примеры
Адаптация к претензии родителя (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося	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 (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося; Выкажите понимание чувств собеседника; Продемонстрируйте уважение и признание прав	«Да, все именно так и произошло» «Да, Вы правы...» «Я понимаю Вашу озабоченность...» «В чем Вы считаете, наша недоработка?...» «Да, здесь я с Вами

	оппонента; Попросите о конструктивной критике; Сосредоточьтесь на том, в чем есть согласие.	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... »

5. Стандарт отказа в просьбе родителю (законному представителю) несовершеннолетнего обучающегося.

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 учителем правил для родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся или обучающихся 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 родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся 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 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 (законные представители) несовершеннолетних обучающихся 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 (законных представителях) несовершеннолетних обучающихся 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 (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося, 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 (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, 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 (законному представителю) несовершеннолетнего обучающегося 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 (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся, 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 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 (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся 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».