

«Принято»

на педагогическом совете

Протокол № 1 от 29.08.2024

«Согласовано»

с родительским комитетом ДОУ

Председатель родительского комитета ДОУ

О. С. Воронова



«Утверждаю»

Заведующий МБДОУ ЦРР

детского сада № 2 «Рябинушка»

Л. Р. Баширова

Приказ № 87 от 30.08.2024

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС

Муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения Центра развития ребёнка – детского сада

№ 2 «Рябинушка»

(модельный)

2024 год

Общие положения

Формирование сотруднических отношений между воспитанниками, родителями и воспитателями ДОО зависит прежде всего от того, как складывается взаимодействие взрослых в этом процессе.

Родители и воспитатели ДОО – 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 воспитатели ДОО, каждый отец и мать желают видеть своих детей здоровыми и счастливыми, они готовы поддержать начинания воспитателя, 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 воспитатель ДОО может получить нужный совет родителей.

Сотрудничество воспитателей ДОО и родителей позволяет лучше узнать ребенка, посмотреть на него с разных сторон и позиций, увидеть в разных ситуациях, а следовательно, помочь взрослым в понимании его индивидуальных особенностей, развитии способностей ребенка, 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 уровню культуры взаимоотношений участников образовательных отношений.

Кодекс устанавливает принципы этических взаимоотношений в системах

«Воспитатель ДОО – родитель», «Родитель – воспитатель ДОО», «Воспитатель ДОО – ребенок», «Родитель – ребенок».

1. Принципы участников образовательных отношений

1.1. Основные этические принципы воспитателя ДОО в системе

«Воспитатель ДОО - 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 педагога в сотрудничестве с родителями воспитанников в рамках педагогической деятельности.

Воспитатель ДОО 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 воспитателем ДОУ и родителями воспитанников. Обобщенно выделяют 4 причины противоречий и путей их преодоления:

а) причина 1 - разобщённость между воспитателем ДОУ и родителями.

Воспитатель ДОУ организует взаимодействие с родителями с предварительного знакомства с родителями детей, представляя возможность родителям узнать необходимую для организации педагогической деятельности информации о воспитателе ДОУ.

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

в) причина 3 - различия типов отношений к ребёнку, которые вытекают из различия институтов ДОУ и семьи.

Воспитатель ДОО обсуждает особенности типов отношений к ребёнку в условиях семьи, в условиях образовательной организации, что позволяет воспитателю ДОУ увидеть детей «глазами родителей» и родителям «глазами педагога», и своевременно скорректировать отношения к нему.

г) причина 4 - разный уровень педагогической подготовки родителей и воспитателей ДОО.

Воспитатель ДОУ 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.

Воспитатель ДОУ 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 воспитателя ДОУ при установлении им контактов с родителями воспитанников.

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

Воспитатель ДОУ 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.

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

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

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

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

Воспитатель ДОУ 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.

Воспитатели ДОУ обговаривают условия прямого общения с родителями в нерабочее время (по четко определенному заранее кругу вопросов).

Воспитатель ДОУ согласует с родителями возможность посещения ребенка на дому,

с целью знакомства с психологическим климатом в семье воспитанников и улучшения отношений воспитателя ДООУ и ребенка.

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

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

Воспитатель ДООУ оказывает помощь в преодолении трудностей в обучении воспитанников безвозмездно.

1.2. Основные этические принципы родителей воспитанников в системе «Родитель – воспитатель ДООУ»

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 приоритета дошкольного учреждения в обучении детей.

Родители признают право заведующего ДООУ на принятие окончательных решений по всем вопросам, касающимся образовательной деятельности, признают право воспитателя ДООУ на выбор и форм организации образовательной деятельности.

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

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

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

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

3). Принцип тесной связи со своим воспитателем ДООУ.

Родители имеют право на получение необходимой информации о развитии своего ребенка как в рамках родительских собраний, так и в ходе личного общения с воспитателем ДООУ, но при этом дата и время общения определяются совместно с воспитателем ДООУ заблаговременно. Это позволит подготовиться к встрече и воспитателю ДООУ, 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 обучении их ребенка, стараются расценивать выслушанное не как жалобу, а как информацию и попытаться вместе с педагогом найти оптимальный путь решения

ситуации.

4). Принцип педагогического ликбеза.

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

5). Принцип повышения авторитета воспитателя ДООУ в глазах детей.

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

Родители в присутствии своих детей всегда доброжелательно высказываются об воспитателе ДООУ, подчеркивают обоснованность предъявляемых воспитателем ДООУ требований.

Родители, которые смогли повлиять на рост авторитета воспитателей ДООУ в глазах своих детей, предупреждают многие проблемы, которые могут возникнуть в начальной школе и потом в подростковом периоде.

6). Принцип доверия к педагогическому коллективу ДООУ.

Родители, в случае отсутствия понимания с воспитателем ДООУ, всегда могут обратиться к другим сотрудникам ДООУ, 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 ДООУ, то эффективность встречи повысится вдвойне.

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

Родитель осознает, что позитивный настрой способствует и помогает общению, негативный – создает барьер. Если настрой негативный – нужно определить причину.

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

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

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, ДООУ поддерживает достойное поведение ребенка или, при необходимости, направляет родителей на изменение стиля воспитания.

Родители являются главным примером для своего ребёнка.

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

2). Принцип контроля.

Родители обязаны контролировать своих детей, досуг 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 ребенка (умение прилагать усилия для достижения цели – воля развивается и в способности сдерживать себя, тормозить нежелательные потребности);

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

приобщать к труду, не делать за ребенка то, что он в состоянии сделать самостоятельно (например, по самообслуживанию). Требовать выполнения домашних обязанностей, поручений (главные идеи при приобщении к труду: создание в семье атмосферы трудолюбия, обеспечение системности, без фанатизма и 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 ребенка следовать нравственным принципам в повседневной жизни.

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

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

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

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

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

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

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

3. Основные этические принципы деятельности воспитателя ДОО во взаимодействии «Воспитатель ДОО - ребёнок»

1). Принцип культуроориентированного воспитания:

внешний вид воспитателя ДОО при выполнении им трудовых обязанностей соответствует общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность.

ориентация на культуру общения, быть искренним, к примеру: обращаться с воспитанниками 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, 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 чтобы в ходе совместного общения воспитанники стали соучастниками, а не наблюдателями.

4) Принцип ответственности за судьбу ребёнка.

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

5) Принцип коллективной ответственности за результат: признавать особую ценность для образовательной организации умения воспитанников работать в команде, умения воспитателей ДОО работать 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. 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 всем, о чем говорит собеседник, не пропуская ничего (внимательность);

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

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

Вопросы — неотъемлемая часть общения, в особенности родителя и воспитателя ДОО. 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 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.

Практические рекомендации воспитателю ДОУ в различных ситуациях общения с родителями

1. Стандарт общения с родителем

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

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

2.2. 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;
- избегайте спора;
- согласовать с родителем последующие действия - задавать вопросы, на которые предполагается развёрнутый ответ (начинается со слов что? как? какой? сколько? почему?);
- сообщать необходимую родителю информацию;
- следить за своими мимикой и жестами.

Выражения, которых следует избегать при общении с родителем:

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

3. Стандарт разговора по телефону

3.1. При разговоре по телефону воспитателю ДОУ необходимо следовать по следующей схеме:

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

3.2. При беседе с родителем необходимо:

- вести беседу приветливым тоном и голосом, Ваш голос – Ваша визитная карта;
- задавать вопросы, на которые предполагается развёрнутый ответ (начинается со слов что? как? какой? сколько? почему?);
- до конца выслушивать ответы;

-сообщать необходимую родителю информацию; *Пример алгоритма общения*

воспитателя ДОУ по телефону: Добрый день, чем я могу Вам помочь? Как я могу к Вам обращаться? Я правильно вас понял(а), вы хотите, чтобы? (завершение разговора)

Остались ли у Вас вопросы? Всего доброго!

Запрещенные фразы	Рекомендуемые фразы
«Я не знаю»	«Одну минуту, я сейчас узнаю»
«Это не входит в мои обязанности»	«Что мы можем сделать, чтобы Вам помочь?»
«Ждите! Вас много, а я одна!»	«Извините за ожидание»

«Успокойтесь, не нервничайте»	«Прошу прощения, что мы Вас огорчили»
«Перезвоните мне. ...»	«Я обязательно Вам перезвоню, оставьте, пожалуйста, свой номер телефона»
«Нет, вы не правы!»	«Что мы можем сделать, чтобы Вам помочь?»
«Вы все равно ничего не поймете, ведь не педагог, у вас нет педагогического образования»	«Возможно, Вы со своей точки зрения правы»

4. Рекомендации при общении с конфликтным родителем

- слушать внимательно, чтобы понять, что стоит за агрессией;
- постараться услышать главную мысль, отделяя агрессивную форму от содержания, важно ЧТО говорит, а не КАК говорит.
- показать заинтересованность в решении вопроса;
- помочь снять эмоциональную напряженность.

4.1. В случае неуправляемой агрессии увести родителя в отдельный кабинет и предложить сесть, продолжить беседу в более комфортной обстановке, предложить воду или чай.

Внимательно выслушать. Главное в этот момент – не оценивать, прав родитель или нет. Не перебивать, не противоречить и не оправдываться.

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

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

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

4.5. Выразите сочувствие и понимание ситуации, но без частных. Действие: «Я понимаю Ваши чувства, и это действительно неприятно. Сожалею, что произошло это недоразумение». Высказать сожаление, но не искать виноватых.

4.6. 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 ДООУ, следует поблагодарить его за информацию для размышления.

4.7. 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.

4.8. Предложите план действий: Изложите свои предложения четко 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 ДОУ собираются предпринять.

4.9. 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!).

5. Этапы, снижающие напряженность в «трудной ситуации».

Необходимо:

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

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

6. Стандарт отказа в просьбе родителю.

1. Никогда не начинайте ответ с «нет». Разговор по поводу отказа с родителем всегда нужно начинать с «да».
«Да, я понимаю, что вам было бы удобно, если бы мы сейчас перевели Вашего ребёнка в другую группу».
2. Кратко описать свою точку зрения на данную ситуацию, свои правила в отношении подобных случаев.
«Однако без подписанного заявления на имя руководителя ДООУ 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.

7. Правила общения в социальных сетях (мессенджерах)

Установление воспитателем ДООУ 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 воспитатель ДООУ готов потратить на общение в мессенджерах и в какой период дня. Озвучить это для родителей как одно из основных правил. Воспитатель ДООУ не обязан мгновенно реагировать на сообщения.
4. *Писать по теме.*
Всегда указывать тему переписки. Четко и лаконично формулируйте мысль, прежде чем отправить сообщение. Когда обсуждаете важные вопросы в общих чатах, следите, чтобы сообщения участников не отклонялись от темы. Мягко, но настойчиво возвращайте участников к поставленным задачам. Это поможет оперативно решить рабочие вопросы и сэкономить время.
5. *Формат сообщений.*
Избегайте голосовых сообщений - их не всегда удобно прослушать и сложнее найти потом в переписке. Слова понятнее, чем смайлики - не во всех телефонах одинаковый набор смайлов и эмодзи, и некоторые могут увидеть вместо смайликов прямоугольные окошки; не все одинаково воспринимают смайлики; а, кроме того, их изобилие нарушает общий деловой тон общения. По возможности формулируйте свою мысль в одном сообщении, чтобы участники получали минимальное количество уведомлений.
6. *Соблюдайте деловой стиль общения.*
Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Помните, что родители или другие 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 директора как должностное лицо за публичное оскорбление штраф.

7. *Предотвращайте конфликты.*

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

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

8. *Следите за оформлением.*

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

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».

9. *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.

10. *Предотвращайте засорение чата спамом.*

Основной чат с родителями стоит сохранить исключительно для официальных сообщений от педагога и обсуждения вопросов ДОО.

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