

Памятки педагогам по эффективной коммуникации с учениками и их родителями

Данные памятки представляют собой краткое пособие для педагогов, направленное на совершенствование коммуникации с учениками и их родителями.

В памятках продолжены общие правила формулирования сообщений родителям и ученикам, представлен алгоритм проведения сложного разговора, даны практические советы, а также приведены примеры острых и провокативных фраз, которые часто используются в образовательной практике, и предложены их альтернативные, более корректные и конструктивные варианты.

Памятки предназначены для педагогов, классных руководителей и администрации школ, стремящихся создать благоприятную психологическую атмосферу в образовательном пространстве. Их использование поможет избежать конфликтов, улучшить взаимопонимание с учениками и родителями, а также повысить качество образовательной среды.

Общие правила формулировки сообщений

1. Используйте «Я-сообщения» вместо «Ты-обвинений»

✗ Не стоит говорить: *«Ты постоянно срываешь уроки!»*

✓ Попробуйте вместо этого: *«Я беспокоюсь, когда на уроке шумно, потому что это мешает другим ученикам».*

2. Опишите факты, а не оценки

✗ Не стоит говорить: *«Ваш ребёнок ленивый и ничего не делает!»*

✓ Попробуйте вместо этого: *«За последние две недели Саша не сдал 3 домашних задания. Давайте обсудим, как ему помочь».*

3. Предложите решение, а не критику

✗ Не стоит говорить: *«Вы совсем не контролируете его учёбу!»*

✓ Попробуйте вместо этого: *«Я предлагаю раз в неделю проверять дневник и вместе отслеживать прогресс».*

4. Проявите эмпатию

✗ Не стоит говорить: *«Вам всё равно на его поведение!»*

✓ Попробуйте вместо этого: *«Я понимаю, что вам нелегко, но давайте вместе найдём выход».*

5. Избегайте категоричных слов

✗ Не стоит говорить: *«Он никогда не исправится!»*

✓ Попробуйте вместо этого: *«Сейчас есть сложности, но я верю, что мы сможем их преодолеть».*

Алгоритм проведения сложного разговора

1. Начните с нейтрального вступления

«Мне хотелось бы обсудить с вами важный вопрос...»

2. Опишите ситуацию без эмоций

«На последних трёх уроках Катя отказывалась выполнять задания...»

3. Выразите свою озабоченность

«Я переживаю, что это может повлиять на её успеваемость...»

4. Спросите мнение собеседника

«Как вы думаете, с чем это может быть связано?»

5. Предложите совместное решение

«Давайте договоримся, что...»

Уход от привычной «воспитательной» речи

Острые и провокативные педагогические фразы	Лучше заменить на
Ты никогда не делаешь домашнее задание!	В последнее время я стала замечать, что у тебя нет домашнего задания. У тебя что-то случилось? / Скажи, чем это вызвано?
Раньше ты был нормальным / порядочным человеком, а сейчас посмотри на себя!	До этого момента я не видела у тебя сложностей в обучении / поведении / общении с педагогами. Скажи, пожалуйста, что изменилось?
Ты хоть что-то можешь сделать нормально?	Я вижу, что у тебя не всегда получается /ответить / взаимодействовать с учителями. Может быть, тебе нужна помощь? / Как ты думаешь в чем причина?
Ты все время все забываешь! Сколько можно?! / А голову ты дома не забыл?	Я вижу, что у тебя часто нет тетради / задания / учебника. Это очень затрудняет возможность выставить тебе оценки за работы. Давай попробуем исправить ситуацию / Что можно сделать, чтобы исправить ситуацию?
Мне надоело / меня достала твоя невнимательность / манера общения / ничего не делание на уроке!	Мне очень сложно вести урок, когда ученик не слушает и не выполняет задания / общаться с человеком, когда он грубит / перебивает. И это нарушает установленные правила поведения / Устав школы. Что ты думаешь по этому поводу?
Весь класс как класс, а ты один все время!	Когда ученик балуется / разговаривает на уроке это не соответствует установленным требованиям. Что может тебе помочь вести себя сообразно твоей роли / ситуации?
Сколько можно отвлекаться и мешать. Ты о других подумал? Ты единственный, кто так себя ведёт!	Я замечаю, что твое поведение мешает тебе учиться и отвлекает других. Давай попробуем создать более комфортную атмосферу для всех?
Сколько можно повторять тебе одно и то же?!	Я чувствую себя неловко, когда вынуждена много раз повторять одно и то же. Скажи, пожалуйста, в чем причина такого игнорирования моих слов / просьб?
Я вообще больше не могу с тобой!	Мне очень сложно быть в ситуации, когда систематически не выполняются установленные правила. Давай подумаем, что можно сделать?
Ты когда-нибудь начнешь стараться / работать?!	Я вижу, что ты не всегда вовлечен / включён в урок. Возможно, что-то мешает тебе сосредоточиться?
Ты понимаешь, что с такими оценками у тебя просто нет будущего?!	Меня беспокоит твоя успеваемость в последнее время. Я знаю, что ты можешь лучше. Какая помощь тебе нужна, чтобы исправить ситуацию?
Ты посмотри на себя – сплошные двойки! Куда ты катишься?!	Я вижу, что у тебя появилось много неудовлетворительных оценок, это может привести к неаттестации за год. Скажи, пожалуйста, мы можем найти решение этой проблемы?
Очередные готовые домашние задания! Тут даже проверять нечего!	Мне обидно за потраченное впустую время на проверку списанных работ. Скажи, что именно ты не понял в задании, что пришлось списывать?
Сколько можно прогуливать? Пусть родители с этим разбираются! / Буду писать родителям!	Меня беспокоит твоя посещаемость в последнее время. Пропуски уроков являются проступком. Скажи, пожалуйста, чем это вызвано?

Стоп-лист «запретных» выражений для учителя/классного руководителя в общении с родителями

НЕ стоит говорить	=	Лучше использовать
Вы говорите неправду / Ваш ребенок говорит неправду / Ваш ребенок Вас обманывает	=	Вас дезинформировали
Вы неправы / Вы неправильно понимаете	=	К сожалению, Вас ввели в заблуждение
Успокойтесь, пожалуйста! / Не надо так нервничать!	=	Понимаю (разделяю) Ваше беспокойство, надеюсь, мы сможем решить этот вопрос
Нормальные родители занимаются своими детьми	=	Безусловно, вы, как хороший родитель, беспокоитесь из-за успеваемости ребенка, однако
Ваш ребенок всегда / Ваш ребенок никогда	=	К сожалению, (в последнее время) наметилась такая тенденция
И что Вы собираетесь делать?	=	Давайте подумаем, какое решение в данной ситуации будет оптимальным
Что Вы от меня хотите? / И что Вы мне предлагаете делать?	=	Какую помощь от школы Вы хотели бы получить?
Ваш ребенок сам виноват — они ничего не делают!	=	Я понимаю Ваше беспокойство. Давайте посмотрим, что именно сейчас вызывает сложности, и составим план подготовки

Практический совет:

Прежде чем сказать резкую фразу, задайте себе вопросы:

1. Поможет ли это решить проблему?
2. Как бы я хотел(а), чтобы так говорили со мной?
3. Что я хочу получить в результате этого разговора?

Такая перестройка коммуникации требует практики, но значительно улучшает атмосферу в классе и отношения с родителями.

Некоторые психологические приемы

- ✓ **Пауза** — если чувствуете, что разговор накаляется, возьмите тайм-аут.
- ✓ **Активное слушание** — повторяйте слова собеседника, чтобы показать, что вы его понимаете.
- ✓ **Комплимент перед критикой** — *«У Вас замечательный ребёнок, но сейчас есть момент, который меня тревожит...»*

Главное — **не обвинять, а сотрудничать**. Даже самую неприятную информацию можно донести так, чтобы сохранить контакт и найти решение.