

## Ситуация 1

Родитель: Будьте добры, объясните мне, почему у моего сына единственная в классе двойка по Вашему предмету! На каком основании Вы делаете из него двоечника?!

Учитель: Я попрошу Вас не говорить со мной в таком тоне! Ваш сын бездельник, которому на все наплевать, надо было лучше его воспитывать.

Учитель: Здравствуйте, хорошо, что вы пришли! Меня тоже беспокоит его успеваемость. Вот его работы, они, к сожалению, не дотягивают до тройки. Как Вы думаете, в чем причина?

## Ситуация 2.

Родитель: Я хочу разобраться, что за хулиганство творится в Вашей школе! Сегодня Саша пришел с синяками и сказал, что Петя ударил его кулаком в лицо. Другие дети тоже пострадали от этого бандита. Школа отвечает за безопасность детей, почему вы не выполняете своих обязанностей? Если такое повторится, мы будем жаловаться! Пусть этого Петю переведут, таким не место в обычной школе, для таких детей есть специальные учреждения.

Учитель: Простите, уважаемая, мне очень жаль, но я не могу уследить за каждым, у меня их 30 человек. Скажите Саше, чтобы держался от Пети подальше, я каждый день говорю это всем ребятам. Я и сама была бы рада, если бы Петю перевели куда-нибудь.

Учитель: Да, я понимаю и разделяю Ваше беспокойство. Это действительно непростой ребенок, которому нужно повышенное внимание. Мы сейчас как раз ищем решение этой проблемы, будем собирать встречу с участием администрации, родителей Пети и психологов. Я обязательно расскажу Вам, какое решение будет принято. Как Саша себя чувствует?

## **Как организовать общение в родительском чате**

### **1. Создайте канал, где будете писать только вы**

Чат с родителями учеников – это прежде всего канал информации, а не коммуникации. Ваша задача – сообщить родителям все, что им нужно знать на данный момент. Если каждое утро в чате для общения учителя с родителями 700+ сообщений, несмотря на ваши попытки наладить общение, отключение функции комментирования придет на помощь. Например, можно создать канал в Telegram, где кроме вас никто не сможет писать, и сообщать там все новости и объявления: во сколько завтра начинается экскурсия, какую цветную бумагу приносить на урок труда, а какие краски на ИЗО. Можно делать массовую рассылку с расписанием, домашним заданием и другой информацией и отправлять ее в одно и то же время. Так вся информация будет у родителей и детей каждый день перед глазами в чате с учителем, и им не нужно будет спрашивать что-то дополнительно.

### **2. Установите правила общения в чате с родителями**

Объявите, что есть правила родительского чата. Скажите сразу, по каким вопросам можно писать в родительский чат, а с какими нужно разбираться на родительских собраниях. Регламентируйте время «работы» чата, чтобы туда не писали в шесть утра или в девять вечера. Соблюдайте это правило родительского чата сами: если родители будут знать, что учитель не ответит на сообщение поздно вечером или рано утром, у них не будет соблазна писать в это время. На ночь вообще старайтесь отключать звуковые уведомления в родительском чате.

Договоритесь с родителями, что в чате с учителем нет места выяснению отношений. Для общения родителей между собой есть отдельные чаты, где они могут обсудить все вопросы: от сбора денег за экскурсию до организации мероприятий и выпускного.

Можно организовать общение учителя с родителями в чате следующим образом: вы приходите туда с просьбой решить какой-то вопрос, родители уходят в отдельный чат общаться между собой, а к вам возвращаются с готовым решением.

### **3. Не старайтесь реагировать на каждое сообщение родителей**

Если каждый родитель напишет вопрос или комментарий в родительский чат, их уже будет больше 20. Отвечать на каждый вопрос – слишком долго, к тому же, они могут быть одинаковыми. Практика показывает, что через какое-то время родители сами найдут ответ на вопрос или им помогут в этом другие родители.

### **4. Оформляйте сообщения в чате с родителями правильно**

Выделяйте важные сообщения звездочками, галочками, цветными точками, любыми заметными смайликами. Так родители с большей вероятностью заметят ваше письмо в потоке сообщений в родительском чате и не станут задавать вопросов по этой информации.

### **5. \* Выкладывайте домашнее задание**

Делайте это сразу после уроков дополнительно к электронному дневнику. Этим вы сэкономите и свое время, и время родителей, которые постоянно по этому вопросу переживают. Можно или написать задание в сообщении в чате с родителями, или прислать фотографию.

### **7. Выберите модератора чата из родителей учеников**

Если вам сложно найти время на работу с родительским чатом, установить правила и следить за их выполнением можете и не вы лично. Если в классе есть активные родители, которые, например, руководят родительским комитетом, и рады брать на себя организационные задачи, можно попросить их стать вашими «помощниками», которые будут модерировать общение в чате с учителем и в случае возникновения споров, конфликтов или недопонимания потребуют соблюдения правил вежливости и общения от имени родительского комитета.

### **Из-за чего обычно возникают конфликты?**

- Родитель не любит школу, это связано с болезненными переживаниями в детстве. Школьные годы прошли, но обиды остались.
- Родитель полагает, что его ребенок недопонят педагогами, ему не достается столько внимания, сколько ему требуется.
- У родителя или ребенка открытый конфликт с одним или несколькими учителями.
- Родитель испытывает тяжелый стресс, не связанный со школой, но агрессию направляет на педагогов (или в том числе на педагогов).
- Школьный распорядок (мобильник, форма, канцелярские принадлежности и т.д.).
- Недостаточная информированность (мероприятия, олимпиады, двойки, дополнительные занятия и т.п.).
- «Вы обязаны!» (всё, что угодно).

### **Главные правила :**

- сохранять спокойствие;
- активное слушание;
- стараться слушать максимально внимательно и понять собеседника как можно лучше;
- дать ему высказаться до конца;
- не принимать ничью сторону, никого не осуждать;
- встать «на одну доску» ; подчеркивать, что решать проблему надо сообща;
- настаивать на принятии общего решения (или хотя бы на решении всем еще раз подумать над сложившейся ситуацией: что можно сделать).

### **Чек-лист «Снимаем тревожность по отношению к школе»:**

- ✓ периодически рассказываем об успехах ребенка,
- ✓ направляем отчет об овладении hard skills один раз в семестр/четверть,
- ✓ беседуем с родителями о развитии soft skills по необходимости,
- ✓ общаемся с родителями через мессенджеры (ежедневно, 2-3 раза в неделю, 1 раз в неделю),
- ✓ обращаем внимание на самочувствие ребенка и его эмоциональное состояние,
- ✓ объективно оцениваем ребенка, обращая внимание родителей не только на плюсы, но и на «простор для роста»,
- ✓ информируем о деятельности школы,
- ✓ приглашаем на праздники и мероприятия, организуемые школой,
- ✓ рассказываем родителям о целях и задачах школьных мероприятий.