

**ОГБУ «Белгородский региональный центр
психолого-медико-социального сопровождения»**

**ПРОГРАММА
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ
НАЧИНАЮЩИХ ПЕДАГОГОВ**

УДАЧНЫЙ СТАРТ

1 год исполнения профессиональной педагогической деятельности



Белгород, 2020

**ОГБУ «Белгородский региональный центр
психолого-медико-социального сопровождения»**

**Программа психолого-педагогического сопровождения
начинающих педагогов**

«УДАЧНЫЙ СТАРТ»

**(1 год исполнения профессиональной педагогической
деятельности)**

Авторы-составители:

Викторова Екатерина Александровна
директор ОГБУ «БРЦ ПМСС»

Алексеева Евгения Андреевна
старший методист отдела практической психологии
образования ОГБУ «БРЦ ПМСС»

Белгород, 2020

Содержание

Пояснительная записка	3
Актуальность программы	3
Цель и задачи программы	4
Научно-методические и нормативно-правовые основания программы	4
Адресат программы	5
Структура программы. Режим и структура занятий	6
Методы и формы, используемые при реализации программы	6
Обеспечение гарантий прав участников	7
Ресурсы, необходимые для эффективной реализации программы	7
Ожидаемые результаты реализации программы	7
Система организации внешнего и внутреннего контроля за реализацией программы	8
Критерии оценки достижения планируемых результатов	8
Тематическое планирование занятий	8
Примерное содержание занятий программы «Удачный старт»	9
Список литературы	29

Пояснительная записка

Актуальность программы

В Концепции модернизации Российского образования обозначена одна из главных задач российской образовательной политики — обеспечение современного качества образования при сохранении фундаментальности и его развитие в соответствии с актуальными и перспективными потребностями личности, общества и государства.

Одним из путей решения этой задачи является обеспечение психологической безопасности образовательного процесса, в том числе за счет повышения уровня психологического благополучия педагогов. В то же время на фоне перманентных реформ в системе образования в условиях возрастающих требований к личности со стороны государства и общества усиливаются процессы дезадаптации педагога как отражения личностных противоречий, связанных с разрывом между уровнем предъявляемых требований и наличием внутренних энергоресурсов, усиливается внутриличностное напряжение, у педагога возникает ощущение бесцельности собственной работы. Все это приводит к возникновению состояния профессионального кризиса личности.

Известное высказывание Л.С. Выготского о том, что «если бы кризисов не было, их следовало бы выдумать специально, иначе никак нельзя объяснить развитие личности ребенка», относится не только к возрастной психологии, но и к психологии становления профессионала.

Сам кризис – это своеобразный «шанс» для человека стать лучше, а для профессионала – перейти на следующий этап своего развития, ведь недаром говорится, что каждый последующий этап развития должен быть «выстрадан» (или «заслужен») человеком.

Применительно к профессиональному развитию можно привести остроумное замечание В. П. Зинченко: «Каждый этап должен исчерпать себя, тогда он обеспечит благоприятные условия перехода к новому этапу и останется на всю жизнь. Классическая тупость чиновника объясняется игровой дистрофией в детстве».

В отечественной и зарубежной психологической науке рассматривается целый ряд нормативных профессиональных кризисов развития личности педагога в его профессиональной деятельности. Каждый из них отличается своеобразием профессиональной ситуации развития и индивидуально окрашенными способами выполнения ведущей деятельности.

Одним из них является кризис профессиональных экспектаций (ожиданий). Первые недели и месяцы самостоятельной работы педагога вызывают большие трудности. Но они не становятся фактором возникновения кризисных явлений. Основная причина психологическая, являющаяся следствием несовпадения реальной профессиональной жизни со сформировавшимися представлениями и ожиданиями. Это несоответствие и вызывает кризис.

Кардинально изменяется профессиональная ситуация развития: новый разновозрастной коллектив, другая иерархическая система производственных отношений, новые социально-профессиональные ценности, иная социальная роль и, конечно, принципиально новый вид ведущей деятельности.

Переживание этого кризиса выражается в неудовлетворенности организацией труда, его содержанием, должностными обязанностями, производственными отношениями, условиями работы и зарплатой.

Эффективным ресурсом профессионального развития педагога и профилактики профессиональной деформации и деструктивного реагирования на кризис является система психолого-педагогического сопровождения педагогов. Данная система включает следующие блоки: информационный, диагностический, развивающий. Каждый из обозначенных блоков направлен на решение конкретной прикладной задачи: начиная с формирования профессионально-психологической компетентности личности в вопросах конструктивного разрешения кризиса и заканчивая формированием системы умений по его преодолению.

Необходимость психолого-педагогического сопровождения обусловлена повышением профессиональной компетентности и поддержанием позитивного психологического климата педагогического коллектива.

Цель и задачи программы

Предлагаемая программа психолого-педагогического сопровождения начинающих педагогов «Удачный старт» разработана специалистами ОГБУ «Белгородский региональный центр психолого-медико-социального сопровождения» в рамках реализации проекта «Разработка и внедрение эффективной модели психолого-педагогического сопровождения педагогов на этапах профессиональных кризисов» (АИС 10086967) с целью профилактики негативных кризисных проявлений у начинающих педагогов образовательных организаций Белгородской области.

Задачи программы:

1. диагностическая: выявление профессиональных затруднений молодого специалиста;
2. информационная: повышение психологической компетентности;
3. профилактическая: психологическая поддержка и профессиональное самосохранение личности;
4. развивающая: освоение компетентных технологий профессионального поведения.

Научно-методические и нормативно-правовые основания программы

Реализация программы осуществляется в процессе психолого-педагогического сопровождения начинающих педагогов образовательных организаций.

Под психологическим сопровождением понимают целостный непрерывный процесс изучения, развития и коррекции субъектов труда и жизни (Э.Ф. Зеер).

Профессиональная поддержка молодого педагога психологом на этапе адаптации к профессиональной деятельности организуется как длительный процесс сопровождения учителя, направленный на овладение им основами профессии, формирование индивидуального стиля, профессионально-личностный рост (Л.М. Митина).

При разработке программы мы опирались на принципы личностно ориентированного образования, целью которого является не накопление знаний, умений, а постоянное обогащение опыта творчества; формирование механизма самоорганизации и самореализации личности (И.С. Якиманская). Личностно ориентированные технологии профессионального образования и развития направлены, в первую очередь, на перестройку сознания специалиста, ориентацию его на новые ценности, развитие профессионально важных качеств и способностей. Общетеоретические и методологические аспекты становления самосознания в реализации личностно-развивающего подхода рассматриваются в трудах Б.Г.Ананьева, Л.И. Анцыферовой, Л.И. Божович, Л.С. Выготского.

Применение разнообразных методов в целях повышения квалификации педагогов отражено в работах Ю.К. Бабанского, В.В. Давыдова, В.С. Лазарева, В.С. Неверкович, Н.В. Кузьминой, И.Я. Лернера, И.И. Пидкасистого, М.Н. Скаткина, В.Н. Слостенина, А.И. Щербакова, М.А. Ступницкой и др.

Нормативно-правовые основания программы:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.2012 г. 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 18.10.2013 № 544н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)»;
- Этический кодекс педагога-психолога службы практической психологии образования России (принят на Всероссийском съезде практических психологов образования, г. Москва, май, 2003);
- Должностные инструкции педагогов, специалистов и администрации образовательной организации.

Адресат программы

Программа психолого-педагогического сопровождения начинающих педагогов «Удачный старт» предназначена для организации психолого-педагогического сопровождения педагогов (учителей и воспитателей), испытывающих трудности профессиональной адаптации на этапе первого года исполнения профессиональной педагогической деятельности.

Материалы программы могут быть использованы для работы с другими категориями педагогов при наличии актуального запроса.

Структура программы. Режим и структура занятий

Программа психолого-педагогического сопровождения начинающих педагогов «Удачный старт» реализуется в системе деятельности педагога-психолога по организации комплексного сопровождения участников образовательного процесса.

Основные мероприятия программы предусматривают сроки реализации в течение 70 календарных дней, однако комплексное психолого-педагогическое сопровождение молодых педагогов должно осуществляться в течение всего периода актуальности запроса.

Компоненты программы вариативны. Изменения компонентов программы могут быть обусловлены:

- ресурсами образовательной среды;
- реализацией индивидуального подхода к сопровождению;
- профессиональными и материально-техническими ресурсами педагога-психолога, осуществляющего сопровождение.

Структура занятий предполагает следующие компоненты:

Начало работы (приветствие, вступительное слово психолога, погружение в проблематику занятия,

Основной этап (краткая теоретическая часть в форме мини-лекции, упражнения, игры, практическая отработка приемов, развитие навыков и умений).

Завершение работы (рефлексия, обратная связь).

Методы и формы, используемые при реализации программы

В организации психологического сопровождения молодых педагогов посредством просветительских и развивающих мероприятий предпочтение следует отдавать активным методам и формам взаимодействия.

При определении состава активных форм и методов необходимо ориентироваться на те из них, которые способствуют развитию и обогащению подструктур личности педагогов.

Для развития социально-профессиональной направленности используется рефлексивный практикум, тренинг поощрения и похвалы, формирование имиджа специалиста.

Для решения задачи повышения социально-психологической компетентности применяются групповые дискуссии, организационно-деятельностные игры, различные тренинги (тренинг делового общения, аргументации, интеллектуальных умений, ведения переговоров и разрешения конфликтов и др.).

При этом, даже если материал носит лекционный характер, эффективность его восприятия должна подкрепляться использованием приемов, способствующих удержанию внимания аудитории: динамичность

(интенсивный темп изложения материала, его насыщенность мыслями и аргументами, подвижная мимика и жестикация, «живой» голос); наглядность; неофициальность; прямое обращение к аудитории, диалог; использование неожиданной информации; сопоставление всех «за» и «против»; юмор.

Обеспечение гарантий прав участников

Условием эффективности прохождения программы и гарантией соблюдения прав её участников является добровольность участия, а также высокая квалификацией специалистов, обеспечивающих реализацию программы. В процессе реализации программы предусматривается соблюдение профессионально-этических принципов практического психолога: конфиденциальности, безоценочности, благополучия клиента.

Ресурсы, необходимые для эффективной реализации программы

Основным ресурсом, обеспечивающим реализацию программы психолого-педагогического сопровождения начинающих педагогов «Удачный старт» является наличие в образовательной организации педагога-психолога. При отсутствии соответствующего специалиста необходимо рассмотреть возможность сотрудничества с территориальным ППС-центром.

Требования к специалистам, реализующим программу:

Реализация программы осуществляется педагогом-психологом (психологом в сфере образования), имеющим соответствующее образование. Специалист должен быть компетентным в области методической, педагогической и психологической наук, возрастной психологии; должен владеть знаниями и практическими компетенциями в области информационно-коммуникационных технологий, знанием особенностей профессиональных педагогических кризисов, уметь организовывать групповую работу, знать методические основы работы с педагогами. Важно наличие у психолога устойчивой системы нравственно-этических ценностей, основанной на общечеловеческих, гуманистических ценностях. В список умений специалиста включаются его действия на всех этапах группового обсуждения, знание закономерностей групповой динамики и их использование в психологических целях, фасилитация, контроль за временем.

Ожидаемые результаты реализации программы

Основным результатом реализации программы «Удачный старт» должно стать конструктивное преодоление кризисных проявлений у начинающих педагогов через развитие навыков рефлексивного оценивания своей профессиональной деятельности, повышение психологической компетентности, освоение компетентных технологий профессионального поведения.

Система организации внешнего и внутреннего контроля за реализацией программы

Система организации контроля за реализацией программы осуществляется посредством заполнения журнала учета видов деятельности педагога-психолога.

Внутренний контроль за реализацией программы осуществляет администрация образовательной организации. Внешний контроль осуществляется муниципальными координаторами реализации проекта «Разработка и внедрение эффективной модели психолого-педагогического сопровождения педагогов на этапах профессиональных кризисов» в соответствии с заданными сроками.

Критерии оценки достижения планируемых результатов

Для оценки эффективности реализации программы психолого-педагогического сопровождения начинающих педагогов «Удачный старт» муниципальным координатором проекта формируется отчет о реализации программы на территории муниципального образования.

Качественными критериями эффективности реализации программы «Удачный старт» в образовательной организации могут являться результаты наблюдения педагога-психолога, содержание обратной связи от участников программы и коллег.

Тематическое планирование занятий

№	Тема занятия	Всего часов	Форма контроля
1	Родитель и педагог: от конфронтации к сотрудничеству	2	Рефлексия
2	Педагогические конфликты: приемы и способы решения конфликтных педагогических ситуаций	2	Рефлексия
3	Цифровые средства организации взаимодействия	2	Рефлексия

Примерное содержание занятий программы «Удачный старт»

ЗАНЯТИЕ 1

Родитель и педагог: от конфронтации к сотрудничеству

Цель: сформировать навыки позитивного педагогического взаимодействия в системе «педагог-родитель»

Задачи:

1. Определить трудности взаимодействия с родителями, с которыми сталкиваются педагоги на этапе вхождения в профессиональную деятельность.
2. Познакомить с приемами активизации родителя как субъекта образовательного процесса.
3. Выработать правила эффективного взаимодействия с родителями.

Здравствуйтесь, уважаемые коллеги!

Сегодня мы начинаем наш недолгий, но, надеюсь, продуктивный и полезный диалог, в котором постараемся выработать некоторые способы конструктивного взаимодействия в образовательной среде.

1. Знакомство участников группы.

Каждый участник до начала занятия подписывает карточку с именем. Участники делятся на пары и проводят взаимное интервью о том, как происходил профессиональный выбор, что (или кто) на него оказал влияние? Где учился, как попал в это образовательное учреждение? Как складывается профессиональная деятельность? Способствовали ли этому интересы, увлечения (вопрос-ответ, по 5 минут на каждого участника). По окончании, каждый участник представляет своего партнера группе.

2. Принятие правил работы группы.

Я надеюсь на ваше активное взаимодействие со мной. Поскольку сегодняшняя наша встреча не должна превратиться в лекцию, а вам было легче выразить собственное мнение, с предлагаю стоять наши занятия в соответствии с некоторыми принципами работы тренинговой группы:

- 1) Принцип добровольного участия в отдельных занятиях и упражнениях: эффективность нашего взаимодействия напрямую зависит от вашей внутренней заинтересованности
- 2) Доверительный стиль общения: в обсуждении не может быть единственно правильного мнения, а в споре рождается истина
- 4) Принцип «Я»: заменяем высказывания типа: «большинство моих друзей считает, что...», «некоторые думают...» на суждения «Я считаю, что...», «Я думаю...»

5) Искренность и открытость: самое главное в группе – не лицемерить и не лгать. Чем более откровенными будут рассказы о том, что действительно волнует и интересует, тем более успешной будет работа в целом.

7) Недопустимость личностных оценок

Все согласны? Отлично!

3. Введение в тему занятия

Итак, первое занятие мы посвятим вопросам взаимодействия с родителями. Почему именно с родителями? Согласно исследованиям, большинство педагогов на этапе вхождения в профессиональную деятельность осознают у себя наличие определенных трудностей общения, при этом самой значимой сферой педагогического взаимодействия они называют контакты с детьми, а самыми неблагополучными, дискомфортными – контакты с родителями.

Сталкивались ли вы с подобными трудностями? Расскажите, как прошло ваше знакомство с родительским коллективом? *(ответы педагогов)*

Как ни крути, родителей – не выбирают! При этом я говорю сейчас не только о своих родителях, но и о родителях наших детей – учеников и воспитанников. Семья и образовательная организация, будь то детский сад, школа, или учреждения дополнительного образования – два общественных института, которые стоят у истоков нашего будущего, но зачастую не всегда им хватает взаимопонимания, такта, терпения, чтобы услышать и понять друг друга. Родители – полноправные участники образовательного и воспитательного процесса, и о том, как не потерять с ними связь, а сделать их помощниками в нашем общем деле мы и поговорим.

С какими проблемами вы сталкиваетесь, взаимодействуя с родителями? *(ответы педагогов)*

Давайте подытожим. Итак, чаще всего встречаются следующие трудности (список может быть вариативен в зависимости от ответов участников):

- Нежелание родителей общаться, когда они считают, что ребенком «должны заниматься, школа или сад, им за это платят»;
- Недостаток (или «переизбыток») педагогических знаний у родителей, есть отдельная категория родителей – это родители-педагоги, причем не обязательно действующие, достаточно просто пед. образования;
- Конфликтные родители, которые считают, что их ребенка постоянно ущемляют (в народе называются «яжемать», «яжебать»).

Традиционно выделяют групповые и индивидуальные формы взаимодействия педагога и родителей. Давайте назовем их *(ответы педагогов)*.

Наиболее распространенными формами, конечно же, остаются родительские собрания и индивидуальные беседы (нет, вызов родителей в школу – это не форма взаимодействия, а способ приглашения к диалогу).

4. Способы повышения заинтересованности родителей в участии в родительских собраниях

Начнем с родительских собраний.

Чем старше ребенок, тем реже родители ходят на родительские собрания. Успеваемость им известна из электронного дневника, а монологи педагога или споры по поводу сдачи денег считают пустой тратой времени. А родительские собрания в детском саду – это вообще атавизм постсоветской эпохи: есть электронные средства связи, телефон, в конце концов, а воспитателя я вижу дважды в день.

Давайте посмотрим, можно ли внести в них какие-то элементы, которые сделают более эффективными, способными облегчить и улучшить коммуникацию, оперативно реагировать на изменения, наладить постоянный и прочный контакт с родительской аудиторией.

Собрание можно использовать не только для обсуждения текущих проблем класса и мероприятий, но и для мини-лекций по каким-то болевым проблемам, таким как готовность детей к обучению в школе или психологическая подготовка к экзаменам. Можно пригласить на лекцию специалиста - психолога, врача, инспектора по делам несовершеннолетних. Но лекция не должна быть унылым монологом на тему прописных истин. Важно, чтобы эти лекции были:

1. около 10 минут, не более;
2. практичными, то есть содержали бы не теорию, а конкретные признаки, на которые нужно обратить внимание родителям, конкретные действия, которые они могут предпринять, а также действия, которые нельзя предпринимать ни в коем случае, чтобы не сделать хуже;
3. лекцию лучше дополнить памяткой родителям по данной теме, как бумажной, так и различными вариантами электронных (через электронную почту, социальные сети, общие чаты в мессенджерах).

Если позволяет время, организационные собрания лучше проводить отдельно от информационно-просветительских. Бурное обсуждение из разряда «У Марьи Ивановны юбилей, давайте скидываться!» сведут на нет все педагогические усилия.

Существует ряд приемов нестандартной подачи теоретической информации.

Подобным методическим приемом является упражнение «Ассоциации».

Педагог представляет вниманию родителей ключевое понятие темы и предлагает им называть как можно больше слов или выражений, связанных, по их мнению, с предложенным понятием. Основное условие – не повторять то, что уже было сказано другими. Все высказывания фиксируются на доске. Когда поток родительских ассоциаций иссякнет, педагог обобщает знания родителей и дает новую, неизвестную слушателям теоретическую информацию по проблеме.

Давайте попробуем поучаствовать в упражнении «Ассоциация» в роли родителей собрания по теме «Психологические особенности подросткового возраста».

Ключевое понятие: «Подростковый возраст».

Педагоги свободно называют свои ассоциации, связанные с понятием. Ответы педагогов фиксируются на доске в виде кластера (пучка).

Отлично! Нам только остается обобщить все сказанное, а оставшиеся ассоциации, не отраженные в обобщенном выводе, используются как опора для объяснения нового теоретического материала. А как приятно осознание, что ты ответил правильно!

Родительское собрание можно использовать для мини-тренингов общения. Возможно, родители не сразу оценят эту идею, но попробуйте, может получится очень интересный опыт для всех заинтересованных сторон! Используйте простые тренинговые техники и упражнения, которые несложно организовать, и которые займут минимальное время.

Еще один вариант повышения заинтересованности родителя – обратная связь. Редко кто из педагогов её использует, и совершенно зря. Во-первых, обратная связь позволяет педагогу оценить эффективность своего мероприятия, во-вторых, строить дальнейшее взаимодействие с учетом мнения родителей, не обсуждая по-настоящему волнующие вопросы «на бегу», а давая возможность подготовиться и качественно удовлетворить запрос. Кроме этого, такое взаимодействие с учетом обратной связи дает родителю понимание, что с его мнением считаются.

Рис. 1. Пример чек-листа

Есть еще один инструмент в помощь и педагогу, и родителю – это родительские чек-листы. Чек-листы – мини-памятка по основным моментам родительского собрания, они позволят и педагогу не потеряться в списке обсуждаемых вопросов, и родителю не забыть, о чем было собрание, и не волноваться, что что-то не записал. Чек-листы лучше всего работают в организационных собраниях.

К теме «денежных» вопросов. Как вы считаете, стоит ли участвовать в их обсуждении? *(ответы педагогов)*

Делегировать финансовые вопросы родительскому сообществу – не перекладывание обязанностей, а соблюдение законодательства. Естественно, что вопросы сбора денег будут так или иначе возникать, однако педагогу в них лучше, по возможности, совсем не участвовать. И уж тем более сбор средств не стоит заносить в чек-листы.

Самый эффективный способ отвернуть от себя родительскую общественность, а то и жалобу получить, – жаловаться на старый стол, плохие

занавески или потрепанные игрушки (это же для ваших детей!). На стол еще нужно заработать.

5. Особенности построения индивидуальной беседы

Консультации могут быть как отдельным мероприятием, для которого родителей приглашают в школу (родители сразу напряглись! — они привыкли, что вызов в школу не предвещает ничего хорошего), так и короткой беседой с папой или мамой, которые забирают ребенка из сада или школы. Большинство родителей хотят знать, как там ребенок, как он учится, что умеет, как ладит с детьми, что с дисциплиной. Воспитатель или учитель, способный рассказать о ребенке, не отделяясь общими фразами, подкрепляет свой авторитет у родителей и устанавливает с ними более тесный контакт. Конечно, уследить за каждым из 20-30 детей в группе или классе невозможно. Но можно делать это выборочно.

Родителям мало услышать: «У вас все хорошо». Они хотят знать, какие сложности испытывает ребенок, и как педагог помогает ему справиться. Они хотят видеть динамику достижений, хотят получать индивидуальную обратную связь.

Три правила консультаций для родителя:

- Своевременность. Родитель должен узнавать о достижениях и трудностях ребенка сразу же после возникновения, а не через месяц на общем собрании.
- Индивидуальность. Педагог не сравнивает учеников между собой, а дает обратную связь по каждому ребенку.
- Регулярность. Постоянное общение с родителями помогает педагогу не только рассказать им о динамике достижений ребенка, но и узнать о том, как изменились его привычки, поведение, предпочтения. Эта информация позволяет педагогу более эффективно взаимодействовать с ребенком.

6. Информационное взаимодействие с помощью наглядности

В школе или детском саду можно повесить на видном месте «Инструкцию для родителей», оформив ее привлекающими внимание рисунками или комиксами. Или инструкцию по воспитанию вежливости. Такие инструкции могут украсить ваш класс, а также пригодятся на собрании в качестве раздаточного материала для родителей.

Практическая работа в мини-группах. Ознакомьтесь с примерами инструкций для родителей и попробуйте составить такую инструкцию для нас с вами, участников сегодняшней встречи.

7. Рефлексия, подведение итогов занятия, обратная связь.

Участникам предлагается дать обратную связь, поделиться мыслями и впечатлениями от занятия.

ЗАНЯТИЕ 2

Педагогические конфликты: приемы и способы решения конфликтных педагогических ситуаций

Цель: сформировать навыки конструктивного выхода из педагогического конфликта

Задачи:

1. Ознакомить с основными понятиями и особенностями педагогического конфликта.
2. Познакомить с алгоритмом выхода из конфликтных ситуаций.
3. Сформировать навыки смены отрицательных профессиональных установок.
4. Выработать навыки поиска решения педагогических конфликтов.

1. Введение в тему занятия

Добрый день, уважаемые коллеги! Рад(а) видеть вас снова.

Сегодня мы продолжим тему взаимодействия в образовательном пространстве и обсудим конфликты в образовательной среде.

Любая образовательная организация – это не только учебный и воспитательный процесс, но и постоянное взаимодействие совершенно разных людей. В ходе такого взаимодействия, к сожалению, возникает большое количество конфликтных ситуаций.

Немного терминологии для понимания темы сегодняшней встречи.

Конфликт – форма социального взаимодействия (да-да, конфликт тоже взаимодействие) между двумя или более субъектами, возникающий по причине несовпадения желаний, интересов, ценностей или восприятия.

Соответственно, педагогический конфликт – конфликт, субъектами которого являются участники образовательного процесса.

Конфликтная ситуация – совокупность объективных и субъективных условий при которых проявляется противодействие двух и более сторон. Конфликтная ситуация характеризуется эмоциональной напряженностью, и чем сильнее эта напряженность, тем острее будет протекать конфликт.

Для возникновения явного конфликта мало простого несовпадения интересов, необходим еще и инцидент – действие одной из сторон, вызывающее ответную реакцию другой стороны и тем самым провоцирующее конфликт.

Определения понятия конфликт можно разделить на две группы. В общественном сознании конфликт чаще всего является синонимом враждебного, негативного противостояния людей из-за несовместимости интересов, норм поведения, целей.

Но существует и другое понимание конфликта как абсолютно естественного в жизни общества явления, совсем не обязательно приводящего к негативным последствиям. Напротив, при выборе правильного русла его течения, он является важным составляющим развития общества.

В зависимости от результатов решения конфликтных ситуаций, их можно обозначить как деструктивные или конструктивные.

Конструктивным является конфликт, решение которого стало полезным для сторон, принимавших в нем участие, если они построили, приобрели в нем что-то ценное для себя, остались удовлетворены его результатом.

Итогом деструктивного столкновения является неудовлетворение одной или обеих сторон итогом столкновения, разрушение отношений, обиды, непонимание.

Негативное воздействие деструктивных конфликтов на образовательную среду очевидно. Давайте попробуем предположить, чем могут закончиться конфликт между *(ответы педагогов)*:

- Педагогом и учеником *(снижение успеваемости, ухудшение результатов воспитательного процесса)*
- Педагогом и родителем *(чаще всего, негативно отражается на ребенке)*
- Педагогом и администрацией *(профессиональное выгорание педагога)*

К особенностям педагогического конфликта можно отнести:

- Разные социальные статусы сторон, что затрудняет процесс поиска конструктивного выхода из конфликтной ситуации;
- Разный взгляд на ситуацию, что выражается в неумении участников конфликта встать на позицию оппонента
- В коридорах школы или детского сада спрятать конфликтную ситуацию от посторонних вряд ли получится, и в этой ситуации педагог должен помнить, что, помимо сохранения авторитета, своими действиями в конфликте он подает пример, задает норму поведения, и, в связи с этим, не имеет права на ошибку.

В самом общем виде алгоритм выхода из конфликтной ситуации выглядит так:

Соблюдайте спокойствие. Буря эмоций, даже если они праведные, ни к чему не приведет, и вам важно об этом помнить.

Проанализируйте ситуацию. Попробуйте взглянуть на нее с разных сторон, не давая заранее оценку мотивам поступков.

Говорите. Открытый диалог между конфликтующими сторонами, (несмотря на то, что начинать его конечно же неприятно), умение выслушать собеседника, спокойно изложить свой взгляд на проблему конфликта позволят наиболее полно оценить варианты выхода из сложившейся ситуации. В процессе диалога может выясниться, что вы просто не так поняли друг друга.

Ищите общее. Выявление общей цели, способов решения проблемы, позволяющих этой цели достичь поможет прийти к нужному конструктивному итогу (например, в конфликте родителя и педагога общее всегда беспокойство и забота о ребенке).

Делайте выводы. Выводы из конфликтной ситуации помогут избежать ошибок общения и взаимодействия в будущем.

2. Конфликты между педагогом и родителем

Остановимся подробнее на конфликтах педагога и родителя.

С некоторыми родителями ладить легко, с некоторыми трудно, потому что все люди разные, имеют разные взгляды на роль сада/школы в воспитании и образовании, разные ожидания. Но есть учителя и воспитатели, которые испытывают больше трудностей и напряжения с родителями. С чем это вызвано?

Давайте рассмотрим, какие факторы мешают построению конструктивного диалога между учителем и родителем:

1. Незнание техник общения или неумение ими пользоваться – здесь могут помочь тренинги и упражнения, да и просто литература по правилам эффективной коммуникации, которую легко найти.

2. Проекция – приписывание родителям своих представлений и ожиданий. Например, если Вы готовы к диалогу, оборонительная позиция родителей может стать сюрпризом и привести в замешательство. Здесь нужна рефлексия учителя, то есть отслеживание этих проекций, если что-то не ладится в процессе диалога, не всегда то, что важно для Вас, важно и для родителя.

3. Директивная позиция в отношении родителей, которая ведет к сопротивлению последних. Учителю и воспитателю нужно помнить, что родитель – равноправный участник воспитательного процесса, а не исполнитель учительских указаний.

4. Эмоциональный настрой учителя/ воспитателя (агрессивность, истерика, суетливость, напористость, равнодушие). Чтобы исключить этот фактор, нужно перед встречей с родителями эмоционально настроить себя на партнерское спокойное общение. Если Вы чувствуете, что поддаетесь эмоциям, возьмите небольшую паузу (например, сосчитайте до 10, сделайте несколько глубоких вдохов и выдохов).

5. Использование стереотипов, установок, затрудняющих общение. Осознание и изменение этих установок способно очень существенно повысить качество общения.

Попробуйте выявить собственные установки и заменить их на более продуктивные.

3. Практическая работа. «Мои установки»

Отметьте, какие негативные установки (мысли) Вы видите у себя. Такие мысли нельзя просто убрать, потому что, как говорится, «свято место пусто не бывает», они обязательно будут возвращаться. Поэтому их надо заменить на другие, полезные мысли из правого столбца. Возможно, это не удастся сделать сразу, тогда начинайте по одной. Для замены повторяйте формулу вслух или про себя, можно утром и вечером перед зеркалом. Можно для настроя перед встречей с родителем или перед родительским собранием.

✓	Негативные установки	Позитивные установки
	Меня должны уважать и ценить все родители всех моих учеников (воспитанников)	Я не могу нравиться всем ученикам и родителям. И мне тоже все вокруг нравиться не могут. Все люди разные и невозможно со всеми всегда иметь хорошие отношения. И это – нормально.
	Я как учитель (воспитатель) должен быть компетентным и высоко профессиональным в любой сфере педагогической деятельности, иначе я – никудышный работник.	Я работаю добросовестно, но бывают в моей работе и ошибки, и трудности, и неудачи; не всегда всё получается, как мне этого хотелось бы. Я – не совершенство и не идеал, и ничто человеческое мне не чуждо.
	Все родители всех моих учеников (воспитанников) должны быть хорошими, милыми людьми и они обязаны соглашаться со мной по всем вопросам.	Конечно, хорошо, когда родители учеников (воспитанников) милы, добры и соглашаются со мной во всём, но так в реальной жизни получается не всегда.
	В моей педагогической жизни просто не может и не должно быть «трудных» детей и «трудных» родителей. Иначе я - неудачник, неумеха в своей профессии и несчастный человек в целом.	Конечно, хорошо, если бы не было на моём педагогическом пути «трудных» детей и «трудных» родителей, но в реальной жизни всё-таки встречаются и те, и другие. Но это вовсе не означает, что я плохо работаю, и уж тем более, никакие «трудные» люди не сделают меня несчастным человеком, так как я выбираю профессиональный успех и счастье.
	Все родители всех моих учеников (воспитанников) должны слушать меня, раскрыв рот, разделять мои мнения, взгляды, суждения, всегда и во всём делая то, что я говорю.	Учитель (воспитатель) может быть прав, а может быть и нет, лишь бы он не был глуп и туп.
	У всех родителей моих всех учеников (воспитанников) должны быть такие же ценности и приоритеты в жизни, как у меня. Ведь я - учитель (воспитатель) их детей.	Все родители моих всех учеников (воспитанников) не могут разделять мои взгляды и суждения. Кроме того, они не обязаны слушать меня, открыв рот, повинуюсь мне во всём. У них — свои ценности и приоритеты в жизни, а также свои заботы и проблемы.
	Некоторые родители моих учеников (воспитанников) - плохие люди и они должны быть за это наказаны. Хороших же родителей надо поощрять.	Родители моих учеников (воспитанников) - все люди разные. Я никого не сужу, не критикую и не осуждаю, но стараюсь каждого из них понять.
	Всё в моей производственной жизни должно протекать ровно и спокойно, без конфликтов, трудностей и каких-либо эксцессов, т.к. я всего этого не хочу. Просто не хочу и всё.	Конечно, хотелось бы, чтобы в моей профессиональной жизни всё протекало ровно и спокойно, без конфликтов, трудностей и эксцессов, но такое не всегда получается в реальной жизни. Такова жизнь, и я не

		<p>борюсь с жизнью не на жизнь, а на смерть. Вместо этого я ценю и праздную свою жизнь</p>
	<p>Трудности в работе с родителями учеников (воспитанников) возникают, потому что они - такие «трудные» люди и не понимают, какими я хочу, чтобы они были. И это — ужасно. Я от этого переживаю и страдаю. А они — дураки — не понимают, что я так не хочу.</p>	<p>На работе порой случается, что что-то идёт не так, как мне этого хотелось бы. Но, это ни в коем случае не делает меня несчастным страдальцем. Ничего страшного! Работа есть работа.</p>
	<p>Я как педагог должен найти подход к любым ученикам (воспитанником) и их родителям, а если это не получается, то я — никудышный педагог и несчастный человек.</p>	<p>Разумеется, хорошо, если у педагога получается найти подход ко всем ученикам (воспитанникам) и их родителям, но так в реальной жизни бывает не всегда. Но, жизнь есть жизнь, и я её принимаю такой, какая она есть.</p>
	<p>Если родители моих учеников (воспитанников) имеют ко мне какие-то претензии, недовольны моей работой с их детьми, жалуются на меня, то это потому, что они хотят помотать мне нервы, выставить меня перед всей школой в дурном свете и подорвать мой авторитет.</p>	<p>Если родители моих учеников (воспитанников) имеют ко мне какие-либо претензии, недовольны моей работой с их детьми, жалуются на меня, то это вовсе не означает, что они что-то имеют против лично меня. Это лишь означает, что родители заботятся о своих детях, обеспокоены какими-то их проблемами и мучительно ищут решения. А я могу и должна им в этом помогать.</p>
	<p>Как педагог я всегда должен работать с родителями своих учеников (воспитанников) идеально. Я должен угождать всем родителям и иметь со всеми родителями учеников (воспитанников) отличные и хорошие отношения.</p>	<p>Как педагог я должна постоянно работать с родителями своих учеников (воспитанников), общаясь с ними спокойно, профессионально, грамотно, но при этом, не стремясь им угождать и нравиться.</p>
	<p>Уж я-то знаю, как надо работать и с детьми, и тем более, с их родителями. У меня — высшее педагогическое образование, и этим всё сказано.</p>	<p>У меня высшее педагогическое образование. Но надо постоянно учиться и переучиваться, т.к. знания быстро устаревают. Образование — это не дипломные корочки, а процесс длиною в жизнь.</p>
	<p>Я всегда должен быть идеальным педагогом. Конфликты с родителями учеников(воспитанников) - недопустимы. Недовольства родителей - это результат моего непрофессионализма.</p>	<p>У каждой профессии, у каждой работы есть свои сложности. Работа с «трудными» родителями — одна из сложностей моей профессии.</p>
	<p>Я – всегда прав, потому что я – учитель. Я знаю лучше других, что надо детям и как их учить.</p>	<p>Каждый человек видит ситуацию со своей стороны и прав по-своему,</p>

		поэтому будем искать точки соприкосновения.
--	--	---

В любом случае, совершенствование навыков общения, подтверждение значимости родителя в процессе воспитания, демонстрация положительного отношения к ребенку будут способствовать установлению контакта с «трудными» родителями, но они не помешают и в отношениях с родителями, которые готовы конструктивно общаться. А главное, если возникают проблемы с ребенком, важно придерживаться установки: мы вместе против проблемы, а не против друг друга!

4. Практическая работа в мини-группах. Решение педагогических конфликтов

Задача участников групп обсудить ситуацию педагогического конфликта и ответить на вопросы:

1. Из-за чего произошел конфликт?
2. Есть ли ошибка педагога?
3. Каковыми должны быть действия педагога?

Ситуации, содержащие диалоги, можно зачитывать по ролям

Ситуация №1. Марина - ученица восьмого класса, девочка средних способностей, очень самоуверенная, в классе держится особняком, в общественной жизни не участвует. Дома рассказывает матери обо всем, что происходит в школе, искажая факты или просто придумывая их. По ее рассказам, многие ребята в классе курят, ругаются, мальчики хулиганят, девочки ведут себя вызывающе. Учителя несправедливы, завышают отметки своим любимчикам, а другим, в том числе и ей, занижают.

Мама приходит в школу с обвинениями в адрес учителей и администрации. Никакие уговоры и убеждения, что Марина видит жизнь класса в кривом зеркале, не успокаивают маму. Она требует справедливого отношения к ее дочери, наведения порядка в классе. Вмешательство директора ни к чему не приводит. Конфликт то разгорается, то угасает в зависимости от того, что Марина рассказывает маме. Длится это три года. Мама по-прежнему борется за справедливость, Марина дезинформирует мать. Ребята все больше отчуждаются от Марины.

Ситуация №2. Учитель поставил семикласснице Оле тройку по физике за четверть. Два месяца назад девочка пришла из другой школы, где у нее по физике были отличные отметки. Ученица сказала, что не удовлетворена оценкой. Дома Оля пожаловалась, что учитель несправедлив к ней. Мать позвонила учителю по телефону и выразила ему свое недовольство. На уроке он иронически отозвался о том, как Оля и ее мать воспринимают Олины отметки по физике. В знак протеста Оля самовольно вышла из класса.

Учитель обратился к директору с жалобой на Олю и ее мать. Директор предложил ему пригласить мать на урок, спросить девочку при матери и другом учителе. Матери Оли обещали, что при ней комиссия проверит Олины

знания, а учитель согласится с решением комиссии. И мать Оли, и учитель приняли предложения директора, который обещал присутствовать на уроке.

В доброжелательной обстановке Олю спрашивал другой учитель. Знания девочки были оценены как посредственные, и матери пришлось удовлетвориться решением комиссии. Учитель предложил Оле программу индивидуальных занятий. Он рассказал об этом ребятам и обещал разработать аналогичные программы для всех желающих.

Ситуация №3. Мама ученицы 5 класса уверена, что по английскому языку ее дочь должна иметь «четыре», а не «три». Со своими претензиями она идет не к учителю, а сразу к завучу. Учитель, с которым мама предварительно не поговорила, считает этот поход к завучу некорректным и не желает давать никаких объяснений.

Ситуация №4. Учительница начальных классов, ученики которой перешли в среднее звено, продолжает общаться с родительским комитетом теперь уже пятого класса. Обсуждая проблемы, часто высказывает критические замечания в адрес «предметников», преподающих в «ее» классе, иногда критикует «классную». Но кто-то из родителей сообщает новой классной руководительнице об идущих разговорах, и та просит администрацию освободить ее от этой должности.

Ситуация №5. Для включения в концертную программу актив гимназии попросил подготовить каждому классу по 3 номера. Классный руководитель ба класса велела выучить ученице длинное стихотворение. Просмотрев предварительно все номера, оргкомитет не включил в концертную программу стихотворение девочки, так как по времени концерт должен был длиться 2 часа. Девочка, придя домой, расплакалась, рассказала маме. Мама пришла в школу в ярости к учителю. Произошел конфликт.

Ситуация №6. Учительница вызвала в школу маму Саши. Разговор состоялся в учительской во время перемены.

Учитель. Вы совершенно перестали следить за сыном!

Мать. То есть, как перестала следить? Дневник, тетради проверяю, по моему, он приходит всегда в школу чистым.

Учитель (раздраженно). Так что же выходит: я вам лгу и от нечего делать вызвала вас в школу?!

Мать. А собственно, что натворил сын? Он вообще мне все рассказывает.

Учитель. Он дерзит учителям, срывает уроки. Вот вчера безобразничал на уроке черчения, на литературе стрелял из рогатки ...

Мать. Вы знаете, К. М., дома он мне не дерзит.

Учитель. Ну, знаете, мне лучше знать, как ваш сын ведёт себя в школе. А если вы мне не верите, тогда мы с вами будем разговаривать в другом месте в присутствии администрации.

Мать. А вы меня не пугайте этим. Саша ведет себя плохо на тех уроках, где неинтересно. Все ребята рассказывают, что на уроках черчения они ходят на головах, по литературе у них уже второй месяц нет постоянного учителя. А

по географии у Саши у нового учителя одни двойки стоят. Сын говорит, что все их поставили не за знания, а за поведение – разве это справедливо? В прошлом году он у Л. И. по географии отличником был, в районной олимпиаде участвовал. А новый учитель к нему подхода не нашёл, вот Саша и возненавидел географию! Так что наведите сначала у себя порядок.

Учитель. А вы нам не делайте замечаний, лучше сына воспитывайте!

Мать. А вы не грозите мне администрацией, я тоже могу пожаловаться на вас.

Учитель. В таком случае мне с вами больше не о чем разговаривать (отворачивается).

Мать уходит.

Учитель. Ну и мамочка! Докажите ей что-нибудь!

Ситуация №7. После уроков мама Оли заходит в класс.

Мать. Здравствуйте, я пришла поговорить с вами.

Учитель. Здравствуйте. Но вчера у нас было собрание. Почему вы не пришли?

Мать. Да?! Я не знала.

Учитель. Но у Оли в дневнике есть запись.

Мать. Она мне не показала. Забыла, наверное.

Учитель. О чем вы хотите поговорить?

Мать. Я ничего не понимаю. В предыдущей школе Оля была почти отличница... Она очень умная девочка. Учительница не хотела нас отпускать, говорит: «Счастливым тот учитель, к кому попадет ваша дочь!» Но как только мы попали к вам, девочка стала хуже учиться, в тетрадях и в дневнике «4» и «3». Вот за что сегодня «3» по математике?

Учитель. Оля решала у доски примеры. Пока они даются ей с трудом. Надо ещё дома потренироваться.

Мать. Да мы дома каждый вечер решаем. Как же вы так учите, что нам ещё дома доучивать приходится?

Учитель. В Олиных домашних работах часто бывают недочёты в оформлении, грязь. Я постоянно напоминаю ей об аккуратности. И вы дома не забываете об этом.

Мать. Что же, если у моей дочери такой почерк, то вы теперь всегда ей будете занижать оценки? Вы что, даже не понимаете, что этим отбиваете у детей желание учиться?

Учитель. Дело не в почерке. Ваша дочь действительно способная девочка, но она бывает невнимательна. Отвлекается сама и отвлекает других, а недослушав, допускает ошибки.

Мать. Конечно, посадили за последнюю парту. За последней партой даже отличник троечником станет.

Учитель. Но я пока не могу посадить её ближе, Оля высокая девочка.

Мать. Ладно, все ясно, нам просто не повезло с учителем.

Ситуация №8. Девятиклассник учится на «3» и «4», любит школу, уважает и выполняет все требования учителей. С начала нового учебного года

в классе меняется учитель биологии. У ученика с первых же уроков не складываются с ним отношения, так как новый преподаватель не смог включить его в работу, а на одном из уроков, в присутствии всего класса, дал иронично отрицательную оценку ответа. Сильно переживая о случившемся, подросток вначале перестаёт готовиться, а затем совсем ходить на уроки биологии, мотивируя тем, что там есть любимые ученики, знающие всё, а он всё равно ответит неправильно. В конце четверти, решает подросток, он выполнит контрольную работу и получит свою «тройку». О сложившейся ситуации знают учитель биологии и мама ученика.

5. Рефлексия, подведение итогов занятия, обратная связь.

Участникам предлагается дать обратную связь, поделиться мыслями и впечатлениями от занятия.

ЗАНЯТИЕ 3

Цифровые средства организации взаимодействия

Цель: сформировать навыки взаимодействия с использованием ИКТ

Задачи:

1. Ознакомить с основными каналами связи, их плюсами и минусами.
2. Ознакомить с видами информации, которые должны передаваться через определенные каналы связи.
3. Познакомить с правилами соблюдения этикета при общении в сети.
4. Выработать навыки формулировки сообщений различной направленности.

1. Введение в тему занятия

Сегодня распространение информационных технологий позволяет учителю или воспитателю активно использовать самые современные средства для поддержания контакта с родителями. Теперь, с появлением компьютеров и смартфонов это можно делать быстрее и надежнее. Давайте посмотрим, что может использовать современный учитель.

Цифровая революция набирает скорость и проникает повсеместно, затрагивая все сферы жизни современного человека. В нашем современном обществе родители очень заняты и в связи с недостаточным количеством времени не имеют возможности достаточно полно, эффективно и успешно взаимодействовать с педагогом, хотя и осознают данную необходимость как благо для развития своего ребенка.

Попробуем решить данную проблему с помощью сетевого взаимодействия посредством информационных технологий, которые предоставляют колоссальные возможности для выстраивания эффективных коммуникаций педагогов и родителей.

Важно! Обязательно собирайте контактные данные родителей своих воспитанников либо лично, либо через администрацию образовательного учреждения. Как минимум Вам необходимо знать ФИО родителей, их сотовые телефоны и личную почту (по возможности). Напомните родителям, что сотрудники школы или сада ответственны за нераспространение их персональных данных. Они могут быть уверены, что их контакты не попадут чужим людям.

Давайте рассмотрим четыре наиболее эффективных способа взаимодействия, позволяющих превратить родителей в Ваших союзников:

- группа в социальной сети, например, Вконтакте;
- блог или личный сайт педагога;
- электронная почта;
- популярные бесплатные мессенджеры, например, WhatsApp или Viber.

Проведем краткий обзор по каждому из вышеперечисленных каналов связи.

2. Группа класса в социальной сети

Наличие группы в социальной сети позволяет популяризировать деятельность педагога, информировать большое количество посетителей об интересных событиях, обсуждать достижения детей. Чтобы создать такую группу, проведите опрос среди родителей и выясните, какой социальной сетью пользуется большинство из них.

Плюсы. В социальной сети родители могут общаться в любое время, когда им удобно, обсуждать детали предстоящего мероприятия и делиться впечатлениями о прошедших праздниках и досугах. Здесь можно провести опрос среди родителей и оперативно собрать информацию, разместить ссылки на методическую литературу, фото- и видеоматериалы.

Минусы. Общение в социальной сети может свести к минимуму живое общение с родителями. Кроме того, если сразу не оговорить с родителями правила группы, она превратится в ленту бесполезных постов. К группе могут присоединиться посторонние пользователи, размещать рекламу, запрещенные материалы, некорректно высказываться.

Совет. Создавайте закрытые группы, проверяйте запросы на вступление в группу и материалы, которые предлагают разместить.

3. Блог или личный сайт педагога

Блоги и странички приобретают большую популярность среди педагогов. Здесь можно разместить информацию о своей профессиональной деятельности и достижениях, а также рекомендации для родителей.

Плюсы. Материалы, которые педагог размещает на своей страничке или в блоге, демонстрируют родителям его профессиональные интересы, знания и навыки. Это повышает авторитет педагога, формирует уважение и доверие к нему.

Совет. В блоге можно размещать видеоконсультации для родителей, которые пропустили собрание.

Минусы. Чтобы создать и вести блог или личную страницу, педагог должен иметь специальные знания и умения. Помимо технических вопросов, нужно понимать, о чем и как писать, чтобы посетителям было интересно. Кроме того, это отнимает много времени, ведь заниматься блогом или страничкой придется в нерабочее время.

4. Электронная почта

С помощью электронной почты родители получают информацию о жизни группы, мероприятиях образовательного учреждения. Необязательно использовать свою личную почту — заведите почту группы, но в настройках укажите отправку всех писем на Ваш личный электронный адрес в папку «Родители класс/группа...».

Совет. Используйте свою электронную почту как «Ящик пожеланий от родителей». Это позволит напрямую отправить в Ваш адрес рекомендацию, а возможно и претензию, на которую Вы сможете своевременно и тактично отреагировать.

Плюсы. Электронную почту группы легко создать и использовать. В ней можно хранить разную информацию и пересылать файлы в виде обычных и форматированных текстов, изображений, аудио и видео. Такой формат общения гарантирует быструю доставку сообщений, позволяет отправлять письма всем родителям группы, что экономит время.

Минусы. Электронную почту нужно постоянно проверять, чистить от спама и неактуальных писем. Она не предполагает общение в режиме реального времени. Если Вы написали поздно вечером, то родитель, скорее всего, ответит с задержкой. Кроме того, он может долгое время не проверять ящик, а потом нечаянно удалить Ваше письмо вместе со спамом или сменить адрес электронной почты и не предупредить.

Совет. Проведите групповую рассылку письма-приглашения родителям с правилами общения через электронную почту и информацией по «Ящику пожеланий». Проверяйте свою электронную почту не реже чем 2 раза в неделю.

5. Чаты в бесплатных мессенджерах:

Мессенджеры — программы, с помощью которых пользователи обмениваются быстрыми сообщениями (Viber, WhatsApp, Skype, Telegram). Их используют и педагоги, и родители. Однако радость от того, что теперь можно «поймать» постоянно занятого родителя, быстро сменяется на раздражение, когда родители начинают писать педагогам круглосуточно. Чтобы этого не произошло, пользуйтесь мессенджерами правильно.

Плюсы. Мессенджеры позволяют быстро обмениваться информацией, передавать текстовые сообщения, звуковые сигналы, изображения, видео. С их помощью можно отправить фото с фрагментами занятия родителям.

Используйте мессенджеры для личной переписки и отдельно создайте чат группы. Это позволит общаться со всеми родителями и обеспечить приватность для решения личных обращений.

Минусы. В чат группы родители могут писать ночью и рано утром, сообщать, что их ребенок не придет, скидывать картинки с пожеланиями хорошего дня, новости из интернета, советовать магазины с детской одеждой.

Важно! Если Вы недовольны поведением родителя или его ребенка, обсуждайте проблему с ним лично, не пишите сообщений по этому поводу. Имейте в виду, что некоторые родители могут использовать Ваши высказывания как улику и основание для обращения к администрации образовательного учреждения или в правоохранительные органы, если конфликт достигает максимума.

Совет. Рекомендуем использовать все выше перечисленные каналы связи, независимо от того есть ли группы Вконтакте или сайт у самого образовательного учреждения.

6. Правила общения в родительском чате

Чтобы добиться максимального эффекта от сетевого взаимодействия, стоит учесть 3 самых важных фактора:

- правила общения;
- тематика общения;
- этика общения.

Наилучшим образом необходимость наличия правил общения продемонстрирует история из практики: «Чтобы информировать родителей о мероприятиях в детском саду, воспитатель создала группу в WhatsApp и пригласила их вступить в нее. И тут началось! Каждое утро она просыпалась от срочных сообщений родителей, а вечером не могла уснуть, потому что из вежливости отвечала на их бесконечные вопросы».

Чтобы не попасть в ловушку собственной вежливости и выстроить бесконфликтное общение с родителями, разработайте свод простых правил сетевого общения.

В зависимости от способа взаимодействия: социальная сеть, электронная почта, блог или мессенджер, правила устанавливаются разные.

Свод правил отправляется на ознакомление всем участникам группы при открытии группы, а в последующем всем новым участникам.

Обязательно предусмотрите следующие основные правила:

Правило 1. Определите временные рамки общения

Установите четкие границы времени для общения в мессенджерах, а также временной промежуток для ответов. Не нужно мгновенно реагировать на сообщения, расставляйте приоритеты и следите за допустимым временем общения. Не забывайте сами четко следовать данному правилу.

Совет. Установите правило для чата в мессенджере: писать не раньше 08:00, не позже 20:00. Ответы на обращения обрабатываются в течение дня.

Во время выходных и праздничных дней возможно присылать только экстренные обращения.

Правило 2. Пишите только по делу

При обсуждении важных вопросов в общих родительских чатах отслеживайте сообщения не по теме. Мягко, но настойчиво возвращайте родителей к изначальной теме разговора. Чтобы удобно было фиксировать сообщения по одному вопросу, в теме сообщения обозначьте его суть.

Правило 3. Предотвращайте конфликты

Держите нейтралитет, общайтесь одинаково со всеми родителями. Если назревает конфликт, призывайте родителей не смешивать личное и деловое общение. При необходимости приглашайте на личную беседу.

Если родители постоянно засоряют общий чат длинными обсуждениями малозначительных вопросов или личными разговорами, предложите создать отдельный родительский чат для обмена мнениями, где все желающие смогут предаться такой активности.

7. Где что размещать?

Родители должны четко понимать, по каким вопросам и на какой канал связи могут к Вам обратиться. На каждый канал связи уместно определить свою тематику и обозначить круг вопросов. Данные рекомендации для родителей также уместно разместить вместе с Правилами общения.

В родительской группе социальной сети наиболее уместно:

- размещение фотографий, видеозаписей уроков, мероприятий с детьми продолжительностью не более 5-7 минут;
- публикация результатов творческой и интеллектуальной деятельности детей (поделки, презентации, проекты);
- публикации статей, рекомендаций родителям на тему педагогики и воспитания, в том числе ссылки на психолого-педагогическую литературу и педагогические сайты;
- размещение объявлений о грядущих мероприятиях с кратким анонсом, датами проведения;
- размещение фотографий, вызывающих позитивные эмоции или вдохновение;
- создавать опросы, публиковать статистику, результаты исследований на педагогическую тематику;
- позволять родителям размещать свои посты на страницах группы, не нарушая установленные правила общения и тематики.

Важно! Чтобы каналы связи работали эффективно важно регулярно размещать публикации. В социальной сети, на личном сайте уместно публиковать информацию не реже 1 раза в неделю.

На личном сайте или страничке блога уместно публиковать:

- собственные статьи и методические разработки;
- мультимедийные презентации не более 10 слайдов на тему педагогики, психологии и воспитания;

- небольшие видеоролики до 10 минут, но можно и большего объема;
- поздравления посетителей с основными праздниками;
- результаты участия в различных образовательных мероприятиях: конференциях, форумах, круглых столах;
- рекомендации своих любимых книг, фильмов;
- текстовые файлы в тематических разделах.

Совет. Выдерживайте все посты в едином стиле. Не знаете, какого стиля придерживаться — придерживайтесь минимализма!

В родительском чате мессенджера публикуйте:

- напоминания о датах мероприятий, собраний с кратким описанием необходимости его посещения для родителей (до 50 слов);
- фотографии с мероприятий с детьми не более 5-7 штук в одном посте или маленькие видео продолжительность не более 1 минуты;
- ссылки на страницу личного сайта или социальной сети при обновлении на них информации;
- поздравления на кануне праздников.

Важно! В экстренных случаях обязательно звоните родителю, если не дозвонились — пишите в личный чат сообщение: «Имя Отчество, прошу Вас срочно перезвонить мне». В этом случае останется подтверждение, что Вы пытались связаться с родителем.

Совет. Если в чате публикуете ссылку на ресурс или свой блог, пишите заголовок статьи или коротенький анонс об информации по ссылке.

Электронную почту рекомендуем использовать для:

- рассылки информации о предстоящих собраниях, мероприятиях;
- рассылки кратких памяток для родителей (но не более 1-2 в месяц);
- ознакомления с официальными документами образовательного учреждения;
- получения личных обращений от родителей: рекомендаций, вопросов, претензий в рамках «ящика пожеланий».

Совет. В правилах общения по электронной почте включите обязательное требование: в теме письма писать Фамилию и Имя родителя, а если вопрос в рамках личного обращения, то в теме письма указывать: «В Ящик пожеланий от Фамилия Имя».

Важно! За разглашение персональных данных предусмотрена административная, гражданско-правовая и уголовная ответственность. Передача через мессенджеры, социальные сети личной информации независимо от того, кто именно ее передает, сразу влечет за собой риски нарушить закон № 152-ФЗ «О персональных данных». Родители часто просят прислать фотографии, видео с прошедших мероприятий. Принципиально важно при обмене фото, видео — не публиковать их без согласия субъекта персональных данных. Закон допускает возможность для личных целей использовать персональные данные, но при этом не должны нарушаться права субъектов. Поэтому на собрании получите от родителей

письменное согласие на работу с персональными данными по всем используемым каналам связи.

8. Этика общения

В Интернете, как и при личной встрече, необходимо соблюдать нормы поведения и уметь поддерживать разговор. Правила общения при сетевом взаимодействии несколько отличаются от этики повседневной жизни. Предлагаем Вам придерживаться нескольких простых правил этикета:

— Будьте вежливы. Обязательно приветствуйте родителей обращением, типа: «Уважаемые родители...», а когда отвечаете или обращаетесь лично к автору сообщения, не забывайте называть его по имени и отчеству.

— При составлении писем к родителям через электронную почту необходимо помнить о структуре письма. Начинается письмо всегда со слов «Уважаемые родители», «Предлагаем Вам», «Приглашаем Вас», «Напоминаем Вам». А заканчивается своеобразной визиткой, т.е. личной подписью или информацией, например: «С уважением, Мария Ивановна», «Ждем всех желающих», «Будем рады видеть Вас» и т.д.

— Расставляйте смысловые и эмоциональные акценты, придерживайтесь уважительного тона общения. Не злоупотребляйте смайликами и картинками.

— Следите за орфографией и пунктуацией. Не пишите предложения заглавными буквами.

— Предложения, которые состоят только из заглавных букв, человек подсознательно воспринимает как повышение голоса. В случае виртуального общения, Вы — то, что Вы пишете, поэтому излагайте мысль кратко и емко, ставьте необходимые знаки препинания.

Совет. Перед отправкой всегда читайте свое сообщение, это позволит убрать лишний текст и исправить ошибки.

9. Практическая работа в микро-группах

Задание 1: Выберите варианты передачи следующей информации:

- 1) своей научной публикации
- 2) фотоотчета о мероприятии
- 3) анонса родительского собрания
- 4) приглашения родителя на личную беседу

Задание 2: Сформулируйте сообщение с приглашением родителя на:

- 1) беседу по поводу успеваемости и поведения ребенка
- 2) ежегодное чаепитие для ветеранов
- 3) общее родительское собрание

Список литературы

1. Анцыферова Л.И. Развитие личности специалиста как субъекта своей профессиональной жизни. Психологические исследования проблемы формирования личности профессионала / Под ред. В.А.Бодрова., М.: Ин-т психологии АН СССР, 1991., С. 21-40. 2.
2. Бодров В.А. Психологические исследования проблемы профессионализации личности. Психологические исследования проблемы формирования личности профессионала / Под ред. В.А.Бодрова., М.: Ин-т психологии АН СССР, 1991., С. 8-18. 3.
3. Захарова Е.В. Профессиональная педагогическая деятельность как фактор профессиональной деформации личности учителей и преподавателей// Известия Самарского научного центра Российской академии наук. - 2015.
4. Зеер Э. Ф., Сыманюк, Э. Э. Психология профессиональных деструкций. М.: Академический Проект, Фонд "Мир", 2015.
5. Исмагилова Ф.С. К проблеме психологического анализа профессионального опыта // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2000. № 2. С. 11-19.
6. Калашникова О.В. Значение способности к рефлексии в решении проблем профессиональных кризисов в педагогической деятельности. /Открытое знание -2018
7. Кунаковская Л.А. Деструктивные проявления в профессиональной деятельности преподавателя ВУЗа. /Преподаватель XXI век – 2016
8. Пиняева С. Е, Андреев И. В. Личностное и профессиональное развитие в период зрелости // Вопросы психологии. 1998. № 2. С. 31-42.
9. Пряжников Н.С. Активизирующие опросники профессионального и личностного самоопределения., М.-Воронеж: МОДЭК, 1997., 80 с.
10. Садовникова Н.О. Преодоление педагогами барьеров профессионального развития: деятельностный подход. /Современные проблемы науки и образования- 2014, №5
11. Садовникова Н.О. Профессиональный кризис личности педагога: содержание и основные признаки / Н. О. Садовникова // Научный диалог. — 2016. — № 11 (59).
12. Сапего Е.И. Интердетерминанты профессиональной деформации личности педагогов// Ученые записки. Электронный научный журнал Курского педагогического университета. 2015.
13. Тришина О.Ю. Влияние профессиональных кризисов на профессиональное становление преподавателя технического ВУЗа/ Педагогика высшей школы- 2014
14. Материалы обучающего курса «Есть контакт! Работа педагога с современными родителями как обязательное требование профстандарта «Педагог». АНО «СПб ЦДПО», 2020.