

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
АКАДЕМИЯ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ  
Кафедра методики воспитания и дополнительного образования

Совершенствование деятельности классных руководителей  
В ы п у с к 41

ТАКТИКИ  
ЭФФЕКТИВНОЙ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ  
КОММУНИКАЦИИ  
В РАБОТЕ КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

Учебно-методическое пособие

Москва  
АСОУ  
2022

УДК 373  
ББК 74.2+ 88.6  
Т 15

Авторы - составители:

*О. А. Ашихмина*, канд. психол. наук,  
*В. Г. Кирсанова*, канд. психол. наук, доцент,  
*Л. А. Першина*, канд. психол. наук, доцент –  
доценты кафедры методики воспитания  
и дополнительного образования АСОУ

Т 15 **Тактики эффективной педагогической коммуникации в работе  
классного руководителя:** учебно-методическое пособие / авторы-  
составители: О. А. Ашихмина, В. Г. Кирсанова, Л. А. Першина ; Мини-  
стерство образования Московской области, Академия социального  
управления. – Москва : АСОУ, 2022. – 35, [5] с. – (Совершенствова-  
ние деятельности классных руководителей ; вып. 41).

В пособии рассматриваются тактические приемы общения классного руководителя с обучающимися, даются рекомендации по взаимодействию с детьми, подростками и их родителями.

Для классных руководителей и педагогов образовательных организаций.

УДК 373  
ББК 74.2+ 88.6

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	4
1. Характеристика эффективной педагогической коммуникации в работе классного руководителя .....	7
1.1. Этапы педагогического общения классного руководителя .....	7
1.2. Тактические приемы общения классного руководителя .....	7
1.2.1. Содержательная характеристика техник и приемов педагогического общения на этапе установления контакта .....	7
1.2.2. Содержательная характеристика приемов педагогического общения на этапе обсуждения вопроса .....	8
1.2.3. Специфика этапа выхода из контакта .....	14
2. Неоспоримые истины общения .....	15
2.1. Рекомендации по общению с детьми и подростками .....	15
2.2. Классный руководитель в борьбе со школьным буллингем .....	16
2.3. Общение классного руководителя с подростком, находящимся в кризисном состоянии .....	21
2.4. Советы по общению с родителями .....	22
2.5. Коммуникативные приемы ведения диалога с родителями .....	23
2.6. Как организовать общение в родительском чате .....	25
Заключение .....	27
Список литературы .....	28
Приложение 1. Истины от Марии Монтессори .....	29
Приложение 2. Школа детской безопасности .....	30
Приложение 3. От «классного – классному»: советы классного руководителя .....	31
Приложение 4. Просвещение родителей как функция классного руководителя .....	32
Приложение 5. О праве классного руководителя на личное время .....	37

## ВВЕДЕНИЕ

Новая школа должна создать условия для развития таких личностных качеств, как социальная активность, способность сотрудничать с другими людьми для достижения общих результатов, уважать их, уметь вести конструктивный диалог. Новый учебник, новый метод обучения, самые современные технические средства не позволят решить этой задачи, если образовательная среда не является психологически безопасной, если на уроке нет сотрудничества, диалога, взаимного уважения. Стандарт требует нового качества общения учителя и ученика, и без этого условия попытки построить новую школу, получить требуемый образовательный результат обречены на неудачу. Особенную смысловую нагрузку эти слова приобретают, когда речь идет о классном руководителе, реализующем особую миссию в воспитании детей и подростков. Указанное качество общения возможно при условии использования во взаимодействии классного руководителя со своими воспитанниками метода конгруэнтной коммуникации, позволяющего повысить качество педагогического общения через освоение конструктивных способов взаимодействия педагога и ученика.

Отметим, что большинство исследований в области педагогического общения представляют собой исследовательский диалог взрослых, из которого выключен ребенок. При этом разговор ведется о ребенке, его интересах, желаниях, проблемах, но без него. Наше исследование мнений учеников начальной школы (2018) с использованием метода незаконченных предложений «Если бы я был учителем...» позволило выявить эти желания и интересы. Они сводятся к следующему: «если бы я был учителем, я был бы вежливым», «общалась с ребятами так, чтобы они чувствовали себя спокойно, им нравилось учиться в моем классе», «я бы не стал рассказывать про ошибки ученика на уроке перед всеми, это обидно и не помогает понять, как их исправить» и т. п. Запрос детей сводится как раз к конгруэнтному общению учителя, классного руководителя, которое позволяет:

- получать поддержку от взрослого;
- сохранять чувство собственного достоинства;
- чувствовать себя в безопасности, опираться на порядок, который складывается из правил, известных детям, умения учителя справляться с трудными ситуациями, проявлять авторитет, но оставаться вежливым и опираться на свои силы, не прибегая к неэффективным приемам восстановления порядка.

Ученики предлагают также возможные решения некоторых проблем взаимодействия взрослых и детей в школе. Их пожелания можно сформулировать следующим образом:

- соблюдать границы, физические и психологические;
- заранее сообщать о правилах поведения в школе;

- хвалить и делать замечания так, чтобы сохранять чувство собственного достоинства ребенка, поднимать его самооценку, вселять спокойствие и уверенность в успехе;

- смотреть на ребенка с проблемами в поведении как на ребенка, имеющего трудности и нуждающегося в помощи взрослых, а не в наказании, исправлении, преследовании;

- привлекать к решению дисциплинарных проблем родителей, но не для «воздействия» на ребенка, а для лучшего понимания его трудностей;

- искать такие формы обучения детей, которые соответствуют возрастным, индивидуальным особенностям;

- демонстрировать образец того поведения, которое требуется от детей.

Из мозаики высказываний ребят складывается представление о таких тактиках общения со взрослыми наставниками, которые помогают развиваться – учиться, общаться, преодолевать трудности и переживать успех. Можно было бы назвать такое общение гуманистическим, т. е. построенным на представлениях о человеке в рамках гуманистической психологии. Метод конгруэнтной коммуникации сложился в рамках этих представлений.

Успех использования классным руководителем педагогического общения как инструмента воспитания школьников зависит от выполнения определенных требований. В формулировке А. А. Бодалева они звучат так:

- 1) общение становится педагогически эффективным, если оно осуществляется в соответствии с единым гуманистическим принципом во всех сферах жизни воспитанника – в семье, в школе, во внешкольных учреждениях и др.;

- 2) если общение сопровождается воспитанием отношения к человеку как высшей ценности;

- 3) если обеспечивается усвоение необходимых психолого-педагогических знаний, умений и навыков познания других людей и обращения с ними.

Исходя из данной формулировки, обозначим **критерии эффективного общения классного руководителя**:

- направленность общения на формирование у воспитанников личностных качеств, обеспечивающих их позитивную социализацию: уверенности, инициативности, активности. Несомненно, подобные качества возможны при поддерживающем общении классного руководителя;

- содержательность общения; всякое профессиональное педагогическое общение обязательно содержит знаниевый компонент, касающийся правил взаимодействия, саморегуляции поведения в эмоционально сильных ситуациях, предупреждения конфликтов и т. п.;

- деликатность общения; данный критерий мы понимаем как чувство меры во взаимодействии; он включает и требование корректности формулировок;

- лояльность общения, обеспечивающаяся как уважением, так и терпимостью; следует заметить, что лояльность общения важна для всех «помогающих» профессий.

Руководствуясь соображениями помощи классному руководителю, представляем в данном пособии техники и приемы педагогического общения, определяющие тактику его конгруэнтного взаимодействия как с обучающимися, так и с их родителями и способствующие организации конструктивного взаимодействия всех участников образовательного процесса, предупреждению конфликтов в образовательной среде и в целом обеспечивающие ее психологическую безопасность. В приложениях даются конкретные советы классным руководителям и родителям обучающихся, которые будут способствовать их эффективному общению.

# 1. ТЕХНИКИ ЭФФЕКТИВНОЙ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ В РАБОТЕ КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

## 1.1. Этапы педагогического общения классного руководителя

Профессиональное педагогическое общение включает три этапа:

1-й этап. *Установление контакта.* На этом этапе создаются условия для позитивного взаимодействия и достижения договоренностей. Для этого осуществляется оценка и корректировка (при необходимости) состояния собеседника, мотивирование его на предстоящий разговор, вовлечение партнера в круг совместных интересов. Выясняется, каким по длительности будет разговор (свернутый, четкий, конкретный или подробный, развернутый), и в зависимости от этого выстраивается тактика общения.

2-й этап. *Обсуждение вопроса.* На этом этапе собеседники информируют друг друга, определяют круг задач, происходит поиск и достижение договоренностей.

3-й этап. *Выход из контакта.* Оптимально такое завершение общения, которое предполагает его продолжение, а главное, сохраняет желание продолжать взаимодействие.

Нередко причина и тема разговора (приглашение в школу родителей, беседа с подростком о нежелательном поведении) могут вызывать эмоциональное напряжение. Верно взять тональность разговора, сдержать эмоции, подобрать нужные слова бывает затруднительно. Поэтому на помощь приходят коммуникативные техники, свободное владение которыми позволит выстроить беседу желательным образом.

Предлагаемые ниже тактические приемы общения могут применяться на любом этапе общения классного руководителя с обучающимися и их родителями. Тем не менее бывает, что в конкретной ситуации более целесообразно на определенном этапе общения использовать конкретный прием.

## 1.2. Тактические приемы общения классного руководителя

### 1.2.1. Содержательная характеристика техник и приемов педагогического общения на этапе установления контакта

*Установление контакта* – деятельность, обеспечивающая желаемое общение. Для успешного установления контакта важно верно оценить истинные интересы собеседника, что может представлять трудность из-за их неочевидности (интересы часто «спрятаны» за декларируемой собеседником позицией), и продемонстрировать, что они близки вашим интересам, а то и вовсе совпадают с ними.

В психологии общения рекомендованы следующие **приемы установления контакта**:

- проявление спокойствия;
- проявление доброжелательности (улыбка, приветливость, открытость позы, контакт глаз, эмпатийное слушание);
- подстройка («отзеркаливание» позы и темпа речи собеседника);
- устранение барьеров общения (лексика понятна собеседнику, интонация и темп речи приемлемы для него);
- устранение напряжения во взаимодействии (использование нейтральной темы, уточнений);
- подтверждающие ответы («да, это так», «согласен»);
- активное слушание (контакт глаз, кивание, реагирование мимикой, уточняющие вопросы);
- использование положительных характеристик партнера.

**Частными приемами**, способными помочь в установлении контакта, могут стать:

- прием начала разговора с того, что собеседнику приятно услышать («Мне очень нравится активность Вашего ребенка»; «Он, несомненно, очень талантлив»);
- прием «Благодарность за...» (встречу, оперативный отклик и др.);
- прием «Общей судьбы» («Мы с Вами хотим одного и того же, чтобы мальчик получил качественное образование»; «Мы говорим об одном и том же, только по-разному»; «Мы оба понимаем необходимость (важность...»);
- прием получение подтверждения собеседником Вашего утверждения («Верно ведь, что Вы хотите самого лучшего для своего ребенка?»; «Уверена, что Вы хотите для своего ребенка только добра»);

Другими словами, каким бы сложным не был повод для разговора, важно начать его позитивно, чтобы создать ситуацию «взаимослышания», ибо только оно способно обеспечить взаимопонимание. Ситуация активного несогласия собеседника также требует технологичности в ее решении.

### **1.2.2. Содержательная характеристика приемов педагогического общения на этапе обсуждения вопроса**

На основном этапе взаимодействия, где возможны несогласие, возражения, критика и прочие помехи, могут оказаться целесообразными техники и «тактические ходы», помогающие минимизировать деструктивные явления и, напротив, сформировать конструктивную ситуацию для решения деловых задач.

#### ***Техника работы с возражением***

Типичным способом реагирования людей на возражение является недоумение (а то и возмущение) по поводу неприятия предложения или ответное



возражение. Подобное реагирование конфронтационно, поэтому нежелательно для участников образовательных отношений.

Приемлемой тактикой должна стать *открытость возражению, поддержка*: преобразуем его из негативного в позитивное, не подвергаем сомнению его обоснованность, проявляем сочувствие, даем высказаться, задаем вопросы.

*Присоединение к возражению*: «Вы правы в том, что...»; «Понимаю Вас...»

*Информирование (перехват инициативы)*: «Между тем уверен, что Вас непременно заинтересует мое предложение, если я раскрою некоторые нюансы»; «Я пока не сказал главного. Вам точно будет интересно в этом участвовать, когда Вы узнаете...»

*Поиск путей решения*: «Давайте вместе подумаем, как лучше спланировать...»; «Давайте решим, кто будет Вам помогать?».

*Возможные ошибки в беседе с возражающим вам человеком*:

- воспринимать возражение как отказ;
- бояться показаться навязчивыми;
- излишне много говорить, не давать клиенту высказаться;
- отвечать на возражение, не выяснив его истинной причины;
- спорить;
- указывать на его некомпетентность («Вы не понимаете»);
- демонстрировать свою некомпетентность, ссылаться на кого-то более компетентного («Я не знаю...»; «Это руководители распорядились...»);
- не контролировать свой тон.

*Важно помнить о причинах возражений.*

Возражать человека побуждают:

- прошлый опыт;
- опасения и сомнения;
- предвзятые оценки;
- мотивы при принятии решений
- неубедительность доводов.

Работа с возражением направлена на изменение уже имеющихся у человека решений.

*Что влияет на принятие людьми решений?*

Это четыре ф а к т о р а:

- безопасность;
- обладание;
- комфорт;
- статус.

Вызвать интерес к предложению можно, апеллируя к указанным сферам жизни человека.

### ***Рекомендации по способам аргументации в ситуации взаимодействия***

- Аргументацию полезно начинать с тех доводов, по которым легче достичь согласия.
- Показать важность предложения и простоту его реализации.
- Увеличить достоинства предложения и уменьшить риски.
- Учесть индивидуальные особенности (мотивы) оппонента.
- Не говорить человеку прямо, что он неправ. Создать иллюзию, что идея принадлежит оппоненту «Вы ведь хотите получить...?»; «Вы ведь пришли, чтобы...?»

### ***Коммуникативные приемы снятия остроты ситуации для предотвращения конфликта***

Избежать конфронтацию можно следующими поведенческими тактиками:

1. Пропустить конфронтационное заявление, сделав вид, что не расслышал (не понял, отвлекся).
2. Использовать компромисс, заявив, что каждый имеет право как на свое мнение, так и на ошибку. Далее предложить обсудить последовательно правоту/неправоту.
3. Свести возникшую острую ситуацию к шутке, используя чувство юмора.
4. Переключить собеседника на другую тему.
5. Использовать прием «Шаги навстречу», вступая в контрактные отношения с собеседником.
6. Предложить (попросить) отложить решение, объяснив, что требует основательного обдумывания в силу его серьезности.

### ***Правила педагогического воздействия при проблемном поведении ученика***

Часто учителя и воспитатели задают вопрос: «Что делать, как вести себя в случае демонстративно вызывающего поведения ученика?» Предлагаем воспользоваться следующими п р а в и л а м и:

- минимизация внимания (или игнорирование);
- использование разрешающего поведения («Сейчас можно отвлечься от задания»);
- неожиданные поступки – посмеяться над шуткой вместо замечания; похвалить и попросить помощи;
- использование прямых вопросов для переключения с плохого поведения («Расскажи, пожалуйста, где ты научился так ловко...»);
- привлечение внимания класса к хорошему поведению («Сегодня меня очень радует...»);
- удаление «зрителей» (если негативная коммуникация или поведение демонстративно, постараться вести коррекционный диалог один на один).

### ***Рекомендации по управлению ситуацией для избегания конфронтации***

1. «Я записываю». Получите максимум информации от собеседника, выслушайте его не перебивая. При необходимости фиксируйте сказанное (во-

просы, претензии) на бумаге (это невольно заставляет другого формулировать свои мысли четче).

2. Гасите эмоциональное возбуждение (агрессию) своей сдержанностью.

3. Помните, что эмоции скрывают проблему, которая может быть не столь значительной, как сопровождающие ее эмоции. Сформулируйте проблему в одной фразе и запишите ее.

Выбирая тактику взаимодействия с другими участниками образовательных отношений, классный руководитель, несомненно, остановится на бесконфликтной. Поможет знание и соблюдение **правил бесконфликтного общения**:

1. Общаясь с собеседником, ведите себя так, как если бы он был самым важным для вас человеком.

2. Не задевайте людей из круга собеседника.

3. Не занимайтесь «избиением» под знаком юмора.

4. Не допускайте некорректных, злых, агрессивных высказываний в адрес отсутствующих (они создают напряженность в общении).

5. Избегайте обидных преувеличений.

6. Избегайте категоричности.

7. Если собеседник заблуждается, но это никому не вредит, оставьте его с этим заблуждением.

8. Следует ввести запрет как минимум на следующие провокационные выражения: «Сколько раз надо повторять!»; «О чем ты только думаешь!»; «Неужели так трудно запомнить?»; «Неужели ты не видишь?»; «Неужели не понятно?»; «Ты стал таким...»; «Все ученики..., а ты...»

Напомним два крылатых выражения: «Вежливость – привилегия королей» и «Мало что стоит так дорого, но достается так легко, как обычная человеческая вежливость».

**«Словесный пух»** (выражения, помогающие наладить контакт): «Поправьте меня, если я ошибаюсь, но...»; «Заметили ли Вы, что...»; «Интересно, что...»; «Не могли бы Вы мне сказать...»; «Мне очень интересно, как...»; «Обязательно скажите мне, если...»; «Поправьте меня, если я не прав, но...»; «Могу ли я Вас спросить...»; «Пожалуйста, окажите любезность...»; «Возможно, Вы подскажете...»; «Могу ли я с Вами посоветоваться...»

Разумеется, не каждый человек готов подобным образом «распушиться», но ведь «вежливость – привилегия королей!»

В разговоре о коррекции именно педагогической коммуникации целесообразно обратиться к **теории транзактного анализа Эрика Берна** и его пониманию подлинного общения. Он утверждал, что каждый человек проживает три эго-состояния: «Взрослый», «Родитель», «Дитя». Если человек реализует состояние «Взрослый», то, как правило, ведет себя объективно, безоценочно, использует «Я-высказывания»: «Это мое мнение»; «Я думаю так». «Родитель» же использует директивный тон, указания, критику, оценку. Состояние «Дитя» демонстрирует зависимость, эмоциональность, готовность принять покровительство.

Очевидно, что в общении классного руководителя тактически целесообразной будет *коммуникативная позиция «Взрослый»*. Она заведомо не конфликтна, и, пожалуй, наиболее конструктивна. Ее характеризуют: 1) принятие; 2) пассивное и активное слушание; 3) признание, подтверждение. «Взрослый» исходит из убеждения, что все люди хорошие, каждый человек умеет думать, каждый сам принимает решения.

*Коммуникативная позиция «Родитель»* в работе классного руководителя уместна эпизодически, так как реализует: 1) приказы, распоряжения («перестань», «молчи», «слушай»); 2) предупреждения, угрозы («если будешь себя вести так же, то...»); 3) морализирование («всегда надо спрашивать прежде всего с себя...»); 4) советы, предписания («надо лучше готовиться к урокам, быть более внимательным...»); 5) поучение, наставление («чтобы получать хорошие оценки, надо их заслужить»); 6) порицание, критику, несогласие, осуждение («ты просто ленишься», «ты не умеешь трудиться»); 7) наклеивание ярлыков («ты ведешь себя как дошкольник»); 7) поощрение, положительная оценка, «диагноз» («ты действительно очень способный, но...»); 8) вопросы – допытывание («и все-таки, сколько времени ты потратил на задание?»).

Классному руководителю полезно рефлексировать и свою коммуникативную позицию, и коммуникативные средства, которые, по сути, не способствуют разрешению острых ситуаций, а скорее усугубляют их.

А вот *коммуникативная позиция «Дитя»* в педагогическом общении не целесообразна вовсе.

Все вышесказанное позволяет нам сформулировать ***правила партнерских отношений с учениками:***

1. В острой фазе проблему не обсуждаем. Переносим обсуждение на «потом», берем паузу; обсуждаем проступок не сразу, а когда уже можем быть объективны.

2. Акцентируем внимание на поведении, а не на личности; исключаем типичные педагогические ошибки: «Ты иначе не можешь»; «От тебя другого нельзя ожидать».

3. Излагаем проблему последовательно, «по очереди».

4. Даем возможность высказаться ученику, а сами только слушаем (не комментируем, не перебиваем).

5. Даем подтверждение (функция общения, реализуемая через знаки внимания).

6. Предлагаем варианты решения (даже спонтанные), при этом ограничиваем их количество.

7. Контролируем свои эмоции – тем самым не усиливаем напряженность ситуации.

8. Позволяем ученику «сохранять лицо» – контролируем свои высказывания, не стесняемся признать правоту ученика в каком-то вопросе.

А теперь о **правилах взаимодействия с родителями**:

1. Начинаем разговор с хороших характеристик ученика, говорим об общности задач – приглашаем родителя к сотрудничеству (используем прием «Общей судьбы»).

2. Не обрушиваем на них информацию сразу о всех проступках, ограничиваемся двумя-тремя или вовсе одним.

3. Не запугиваем родителей.

4. Слушаем!

5. Говорим о плохом только в объективных терминах.

6. Используем позитивные предсказания («Вместе мы справимся с ситуацией»; «Я поддержу Вас»).

7. Используем изящные дипломатические ходы [8].

Приведем примеры конструктивных и неконструктивных диалогов с родителями (табл. 1).

Т а б л и ц а 1

Виды диалогов с родителями

Неконструктивный диалог	Конструктивный диалог
<p><b>Родитель:</b> – Будьте добры, объясните мне, почему у моего сына единственная в классе двойка за контрольную работу! Вы не дорабатываете как классный руководитель!</p> <p><b>Классный руководитель:</b> – Я попрошу Вас не говорить со мной в таком тоне! Ваш сын бездельник, которому на все наплевать, надо было лучше его воспитывать</p>	<p><b>Родитель:</b> – Будьте добры, объясните мне, почему у моего сына единственная в классе двойка за контрольную работу! Вы не дорабатываете как классный руководитель!</p> <p><b>Классный руководитель:</b> – 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?</p>
<p><b>Родитель:</b> – Я хочу разобраться, что за хулиганство творится в Вашем классе! 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.</p> <p><b>Классный руководитель:</b> – Простите, уважаемая, мне очень жаль, но я не могу уследить за каждым, у меня их 30 человек. Скажите</p>	<p><b>Родитель:</b> – Я хочу разобраться, что за хулиганство творится в Вашем классе! 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.</p> <p><b>Классный руководитель:</b> – Да, я понимаю и разделяю Ваше беспокойство. Это действительно непростой ребенок, которому нужно повышенное</p>

Неконструктивный диалог	Конструктивный диалог
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.	внимание. Мы сейчас как раз ищем решение этой проблемы, будем проводить встречу с участием администрации, родителей Пети и психологов. Я обязательно расскажу Вам, какое решение будет принято. Как Саша себя чувствует?

Представленная выше информация поможет проанализировать, почему выбранные тактики общения отнесены к конструктивным или к неконструктивным.

### ***Условия использования критики во взаимодействии классного руководителя с обучающимися и их родителями***

Классному руководителю важно помнить, что единственно оправданное использование критики – изменение (коррекция) поведения другого. Если исправить поведение можно без критики, то лучше обойтись без нее. Если нет, то необходимо соблюсти ряд *требований к критическим замечаниям*:

- волевой посыл, включающий в себя направленность на ожидаемое действие ученика (критикуемого);
- объективное оценочное высказывание (не субъективное!);
- конгруэнтный, т. е. адаптированный к восприятию ученика «язык» критики;
- принятие во внимание особенностей конкретной ситуации;
- предварительную подготовку (эмоциональную, прежде всего) ученика к восприятию критики [6].

Возможно, в ряде случаев имеет смысл спросить разрешения на критическую оценку: «Могу ли я сказать то, что Вам не очень понравится (будет не очень приятно услышать)?». Данная рекомендация важна в использовании критики в разговоре с родителями.

Приведем конкретные мотивы критики, которые помогут классному руководителю в анализе собственных критических высказываний (табл. 2).

Т а б л и ц а 2

#### **Виды критики**

Вид критики	Допустима/недопустима
Критика с целью помочь делу	Допустимый вид критики, важно только, чтобы она была этически приемлемой
Критика с целью показать себя	Недопустима
Критика с целью сведения счетов	Недопустима
Критика с целью упреждения заслуженных обвинений	Нежелательна
Критика с целью контратаки	Недопустима
Критика с целью «выпускания пара»	Недопустима

### **1.2.3. Специфика этапа выхода из контакта**

Каким бы ни был разговор, его завершение должно сохранить позитивными будущие отношения. Желательно сформировать мнение собеседника о проведенном разговоре: «Серьезный вопрос требует серьезного обсуждения. Главное, что нам удалось достичь взаимопонимания» («мы на пути к взаимопониманию»). Завершается разговор приветливым прощанием и выражением надежды на сотрудничество.

## **2. Неоспоримые истины общения**

### **2.1. Рекомендации по общению с детьми и подростками**

Классному руководителю важно найти баланс в общении с детьми – быть открытым, но при этом сохранить дистанцию. Есть такая педагогическая способность – «Педагогический такт» – чувство меры в общении и отношениях. Полагаем, декларация «Быть другом» детям, всего лишь декларация. А вот быть Учителем – это миссия. И классному руководителю следует именно быть Учителем. А это значит – быть примером во владении своим делом, в поведении, во взаимодействии, чтобы на него дети хотели ориентироваться, хотели быть похожими. Чтобы с ним было интересно. Чтобы ему доверяли, видели в нем человека надежного. И чтобы уважали его. Владение педагогическим тактом, чувство меры в отношениях и общении способствуют уважению к классному руководителю.

#### ***Что не следует делать по отношению к подростку***

1. Не допускайте как неуважения к себе со стороны подростка, так и грубости по отношению к нему.
2. Не требуйте немедленного и слепого послушания, не применяйте угроз и не унижайте детей.
3. Не начинайте разговоры с обвинений и не перебивайте, когда ребенок объясняет свои поступки.
4. Не подкупайте подростка и не вымогайте силой обещание не делать то, что вам не нравится.
5. Не отступайте от введенных в семье правил и традиций, разве что в необычных случаях. Не ревнуйте сына или дочь к друзьям, принимайте их в своем доме и старайтесь познакомиться с ними поближе.
6. Не давайте негативную оценку объекту внимания подростка, даже если его выбор вам не по душе [5].

## 2.2. Борьба со школьным буллингом

Классный руководитель часто выступает на страже соблюдения прав детей и подростков, оберегая их как от воздействия сверстников, так и от своих коллег. По мнению Л. В. Петрановской [10], учитель может остановить травлю за три дня. Важно не только хотеть остановить травлю, но и знать, как правильно это делать. Предлагаем некоторые правила общения классного руководителя с участниками неприятных школьных инцидентов. Прежде всего, обязательно соблюдаем правило немедленного вмешательства. Получив информацию, начинаем действовать.

### *Как общаться с инициатором травли*

Можно начать с вопроса «Знаешь ли ты, о чем я хочу с тобой поговорить? (Подождать ответ, не дать себя перехитрить.) \_\_\_\_\_ (имя жертвы) попал в очень неприятную ситуацию. Тебе что-то известно об этом?»

*(Если вы замечаете у агрессора некоторые проявления неуверенности, используйте эти состояния: настаивайте на своем, действуйте решительно и целенаправленно.)*

### *Содержание и правила беседы с буллером*

Проясните различия между лидерством и нарушением границ других людей.

Используйте во благо коммуникативные способности и лидерские качества агрессоров.

*Важно:* им стоит иметь больше контактов со старшими – легче будет держать поведение в рамках.

Если причина буллинга ... скука! – направьте энергию ребенка.

Если нехватка важных социальных навыков: эмпатии, способности договариваться, справляться с эмоциями, – порекомендуйте пройти тренинг эмоциональных и социальных навыков.

Если это попытка завести себе друзей – разъясните нерациональность подобного способа.

Если недостаток уверенности в себе – помогите и подскажите доступные альтернативы.

Если выяснится, что причина в расстройстве личности – подскажите родителям важность обращения к специалисту, порекомендуйте соответствующее учреждение.

### *Как выстроить общение с жертвой травли*

- Прежде всего, обязательно нужно совладать со своими эмоциями в отношении ситуации, отделить собственные страхи и переживания от чувств ребенка.

- Оцените, находится ли ребенок в шоковом состоянии (дезориентация, трудности формулирования ответов на вопросы, «выпадение» из диалога и т. д.).



- Дайте понять ребенку, что в том, что он расскажет о происходящем, нет элемента «стукачества» и «предательства» по отношению к другим участникам событий.

- С пониманием отнеситесь к тому, что ребенок может стесняться рассказать о некоторых деталях произошедшего – ситуации травли порой бывают очень унижительными.

- С пониманием отнеситесь к тому, что ребенок может считать произошедшее собственным «социальным провалом», ситуацией, в которой никто не может ему помочь.

- Позвольте ребенку быть главным в диалоге. Возможно, он вообще захочет от вас на первых этапах только роли слушателя.

- Дайте понять ребенку, что вы готовы очень внимательно его слушать столько, сколько потребуется (примените техники активного слушания), и что ничего из сказанного им вас не шокирует.

- Будьте готовы к тому, что эмоции ребенка включают в себя страх, стыд, беспомощность, гнев и жажду мести.

- Не используйте по возможности закрытые вопросы, на которые ребенок может ответить односложно «да» или «нет».

- Старайтесь задавать вопросы в третьем лице: «Расскажи мне о травле в школе»; «Расскажи мне, какие вещи могут случиться в нашей школе с человеком, которого травят».

- Избегайте давать советы. Помогите жертве найти такой подход к решению проблемы, который она сможет применять в будущем.

- Не перебивайте.

- Постарайтесь не сидеть выше, чем ребенок.

- Сядьте немного по диагонали от ребенка: расположение лицом к лицу может восприниматься как угрожающее.

- Сохраняйте открытую позу, не скрещивайте руки и не подавайтесь сильно вперед.

- Говорите спокойным тоном, не быстро.

- Старайтесь делать ребенку как можно больше «стратегических комплиментов», например, тому как ему удалось сохранить самообладание в трудной ситуации, быть смелым, трезво мыслить и т. д.

- Продемонстрируйте, что вы понимаете, что говорить о произошедшем тоже требует большой смелости.

- Постарайтесь уточнить, какой именно помощи ребенок ждет в ситуации, и получайте его разрешение перед тем, как осуществлять какие-то действия.

- Объясните ребенку, что не стоит обращать много внимания на обидные слова агрессоров. На самом деле у каждого из нас есть промахи, а хулиганы отличаются от других людей лишь тем, что стараются обращать внимание на промахи других людей, чтобы никто не заметил их собственных.

- Поговорите с ребенком о том, мечтает ли он о реванше, предложите помочь справиться с ситуацией.
- Предложите ребенку заняться какой-то активной деятельностью, связанной с движением (бег, лыжи, коньки, велосипед и т. д.).
- Привлеките ребенка к оказанию помощи другим (например, через работу в волонтерских организациях).
- Познакомьте/подружите ребенка с новыми людьми.
- Вовлеките ребенка в новые занятия по интересам.

### *Логика беседы*

- В чем заключается проблема?
- Как ты себя чувствуешь в связи с ней?
- Дать в сокращенной форме обратную связь для прояснения и для того, чтобы жертва могла почувствовать себя услышанной.
- Что из того, что ты пробовал(а), было успешным, хотя бы частично?
- Что еще ты можешь попробовать сделать?
- Какие у тебя есть варианты дальнейшего поведения?
- Какие будут последствия каждого из этих вариантов?
- Какой вариант кажется тебе наилучшим?
- Как ты собираешься это делать?
- Тебя били, угрожали тебе, отбирали или портили твои вещи (физическая травля)?
- Тебя обзывали, ставили тебя перед всеми в смешное положение, говорили плохие вещи о твоей внешности, семье, успехах в учебе и т. д. (вербальная травля)?
- С тобой не хотели общаться, не брали с собой на прогулки, распускали о тебе слухи, которые могли быть неправдой (социальная агрессия)?
- Ты получал в соцсетях, по электронной почте, в Интернете угрожающие или оскорбительные сообщения? Фото и видео с твоим участием без разрешения были выложены в сеть (кибербуллинг)?
- Признать, что разговор был трудным, поблагодарить за смелость!

Можно поговорить о том, насколько комфортно и безопасно ученик чувствует себя в школе, легко ли ему находить контакт с учителями, считает ли он, что система школьных правил справедлива и имеет одинаковые последствия для всех учеников, относятся ли взрослые и дети к школе с уважением.

### **Внимание!** *Возможные риски:*

- отрицание – жертва говорит, что никакой травли не было;
- частичное раскрытие – говорит, что травля была, но она не жертва травли;
- признает, что она жертва, но называет это не важным;
- раскрытие и принятие – жертва готова говорить;
- готовность к решению проблемы.

### ***Применение методики «Без обвинений»***

#### *Интервью с жертвой буллинга*

- Сколько времени уже длится эта ситуация?
- Что тебе пришлось пережить? В какой форме осуществлялись притеснения? Что конкретно происходило? Что тебя больше всего задевало/ранило?
- Кто в этом участвовал?
- Как эти нападки повлияли на тебя? Что ты ощущал?
- Какой была твоя жизнь в это время?
- Пытался ли ты что-то против этого предпринять? Что и когда?
- Как обстояли дела с аппетитом, сном, здоровьем и т. д.?
- Оцени степень своего отчаяния (чувства безнадежности ситуации, своей беспомощности): [0 --- 5 --- 10]
- Какова степень твоей уверенности в себе/веры в лучшее: [0 --- 5 --- 10]?
- Думал ли ты о том, что больше не можешь это выдерживать? Какие мысли у тебя были о том, что ты мог бы в этой ситуации сделать?
- Чего бы ты хотел (твое желание)? По каким признакам ты мог бы определить, что тебе стало лучше?
- Что должно было бы произойти, чтобы в школе, в гардеробе, в классе, на переменах, по дороге в школу тебе стало лучше?
- Как ты думаешь, что ты сам мог бы сделать, чтобы изменить свою ситуацию к лучшему?
- Есть ли еще что-то важное, о чем ты хотел бы сказать?

### ***Применение методики «Совет отцов»***

Случаи травли рассматривает Совет отцов – избираемый орган, в который входят уважаемые отцы, не более четырех человек. В каждой школе можно найти ответственного и ратующего за справедливость папу (сотрудника органов внутренних дел, прокуратуры, или юриста, или руководителя, или военного). Совет отцов рассматривает случаи буллинга по заявлению учителя или ученика-жертвы и обеспечивает исполнение санкций в отношении буллера. Как правило, первый же прецедент останавливает травлю в школе.

### ***Дидактический буллинг***

Школа, к сожалению, до сегодняшнего дня не избавилась от крика, даже оскорблений со стороны учителей. Наряду с психологическим буллингом со стороны сверстников в школьный обиход вошло понятие «дидактический буллинг». По мнению Ю. А. Клейберга, дидактическое насилие в школе проявляется в форме:

- привычного занижения оценок;
- игнорирования успехов ребенка;
- публичных негативных оценок ребенка;
- негативной оценки родителей ребенка;

- терроризирования – учитель словесно оскорбляет ребенка, создавая атмосферу страха и запугивания;
- лишения ребенка необходимых стимулов к эмоциональному и интеллектуальному развитию [5].

Очевидными проявлениями буллинга являются разговор на повышенных тонах, крик. Кричащему коллеге полезно объяснить, что крик дает ровно обратный эффект: ускоряется сердцебиение, уровень адреналина возрастает, ребенок может стать агрессивным. Кроме того, как показали исследования, из-за крика у человека взрослого (не говоря уже о ребенке) на 20 минут пропадает визуальный ряд. Ребенок перестает адекватно воспринимать указание, другими словами, кричащий учитель вредит не только ученику, но и себе. Его информацию перестают воспринимать. Крики учителя могут производить очень гнетущее впечатление на детей, отбить желание ходить в школу, особенно если в семье ребенка не принято повышать голос.

О некорректной критике было сказано выше. Вместо нее, если поведение и действия ребенка требуют корректировки, лучше использовать выражения, указывающие на конкретное поведение: «Здесь было приложено мало усилий»; «Тут можно еще постараться, если хочется добиться большего» и т. п.

Исключить из учительского общения следует язвительность и сарказм, под которые могут быть замаскированы оскорбления. Учителям, которые используют угрозы, полезно объяснить, что угрозы в уголовном праве – вид психического насилия над человеком.

Проявлением дидактического буллинга является и необъективное отношение. Не секрет, что некоторые учителя делят учеников на любимчиков и тех, на ком можно срываться, или просто быть к ним невнимательными. Привычка не замечать и не поощрять успехи подчиненных в психологии управления называется терминаторным менеджментом.

Несомненно, психологическое и дидактическое насилие в школе недопустимо из-за вреда, которое оно причиняет и детям, и взрослым: страхи и неврозы, снижение успеваемости, ответная агрессия, депрессия и посттравматическое стрессовое расстройство могут стать его естественным следствием.

Классный руководитель – защитник ребенка от дидактического насилия. И если он не имеет возможности непосредственно повлиять на коллегу, проявляющего дидактический буллинг, то следует подключить других заинтересованных, в числе которых школьные психологи, социальные педагоги, советники по воспитанию и, конечно, первое лицо – директор школы. В ряде случаев, возможно, понадобится и административный ресурс.

### 2.3. Общение классного руководителя с подростком, находящимся в кризисном состоянии

К сожалению, сегодня в школах существует необходимость первичной профилактики антивиталяного поведения. Появились новые причины и обстоятельства, вызывающие те состояния детей и подростков, которые квалифицируются как кризисные. Классный руководитель, как лицо первичного контакта, может оказаться тем человеком, который первым заметит и окажет первую помощь ребенку в эмоционально остром состоянии. Первым и незаменимым средством оказания такой помощи, конечно, может стать разговор с учеником, находящимся в кризисном состоянии.

Рекомендованы следующие *структура и содержание беседы*.

1. Начало разговора: *«Мне показалось, что в последнее время ты выглядишь расстроенным, у тебя что-то случилось?»*;
2. Активное слушание. Пересказать то, что ребенок рассказал вам, чтобы он убедился, что вы действительно поняли суть услышанного и ничего не пропустили мимо ушей: *«Правильно ли я тебя понял(а), что ...?»*
3. Прояснение намерений: *«Бывало ли тебе так тяжело, что тебе хотелось, чтобы это все поскорее закончилось?»*
4. Расширение перспективы: *«Давай подумаем, какие могут быть выходы из этой ситуации? Как ты раньше справлялся с трудностями? Что бы ты сказал, если бы на твоём месте был твой друг?»*
5. Нормализация, вселение надежды: *«Иногда мы все чувствуем себя подавленными, неспособными что-либо изменить, но потом это состояние проходит».*

#### **Примеры ведения диалога с подростком, находящимся в кризисном состоянии**

1. ЕСЛИ ВЫ СЛЫШИТЕ: «Ненавижу учебу, школу и т. п.», СПРОСИТЕ: «Что именно тебя раздражает?»; «Что ты хочешь сделать, когда это чувствуешь?..» НЕ ГОВОРИТЕ: «Когда я был в твоём возрасте... да ты просто лентяй!»

2. ЕСЛИ ВЫ СЛЫШИТЕ: «Все кажется таким безнадежным...», СКАЖИТЕ: «Иногда все мы чувствуем себя подавленными. Давай подумаем, какие у нас проблемы, и какую из них надо решить в первую очередь». НЕ ГОВОРИТЕ: «Подумай лучше о тех, кому еще хуже, чем тебе».

3. ЕСЛИ ВЫ СЛЫШИТЕ: «Всем было бы лучше без меня!», СПРОСИТЕ: «Кому именно?», «На кого ты обижен?», «Ты очень много значишь для нас, и меня беспокоит твоё настроение. Скажи мне, что происходит». НЕ ГОВОРИТЕ: «Не говори глупостей. Давай поговорим о чём-нибудь другом».

4. ЕСЛИ ВЫ СЛЫШИТЕ: «Вы не понимаете меня!», СПРОСИТЕ: «Что я сейчас должен понять? Я действительно хочу это знать». НЕ ГОВОРИТЕ: «Кто же может понять молодежь в наши дни?»

5. ЕСЛИ ВЫ СЛЫШИТЕ: «Я совершил ужасный поступок...», СКАЖИТЕ: «Давай сядем и поговорим об этом». НЕ ГОВОРИТЕ: «Что посеешь, то и пожнешь!»

6. ЕСЛИ ВЫ СЛЫШИТЕ: «А если у меня не получится?», СКАЖИТЕ: «Если не получится, ничего страшного. Мы вместе подумаем, почему не получилось в этот раз, и что можно сделать, чтобы получилось в следующий». НЕ ГОВОРИТЕ: «Если не получится, значит, ты недостаточно постарался!» [13].

Если в процессе разговора (или просто по результатам своих наблюдений) вы обнаруживаете у подростка признаки наличия депрессивного состояния, не стоит трактовать их как возрастной кризис, необходимо незамедлительно обратиться за консультацией к неврологу или детскому психиатру для оценки состояния и оказания своевременной помощи. И, конечно, нужно незамедлительно пригласить родителей.

#### 2.4. Советы по общению с родителями

Довольно часто классному руководителю приходится обращаться к родителям по проблемным вопросам, связанным с обучением и поведением их детей. Ожидаемой реакцией родителей может стать желание защитить своего ребенка. Они могут отрицать неприятную для них информацию о ребенке.

Что важно для построения разговора?

1. ***Начните с того, что родителю будет приятно услышать (прием авансированной похвалы).***

Это возможно всегда. Баловника можно похвалить за активность, говоруну за общительность, лентящего за усидчивость. Вслед за учеником можно похвалить и родителя за его внимание, отзывчивость на ваши просьбы, воспитательные стремления. А уже потом переходите к сути происшествия, которое стало поводом встречи.

Старайтесь держать тональность советуемого человека. Рассуждайте, включите в рассуждения о вариантах выхода из ситуации родителя, апеллируя к тому, что лучше него вряд ли кто знает. «Давайте подумаем вместе» – главный лейтмотив вашего разговора.

2. ***Встаньте на место родителя и подготовьтесь к его возможной реакции.***

Попробуйте представить, что может чувствовать родитель, получив неприятную для себя информацию? Предположите, готов ли он признать себя родителем «так себе»?

Возможно, он будет растерян, напуган. Как вы его поддержите? Возможно, он рассердится? Или будет все отрицать, переубеждать вас? Проконсультируйтесь с нужным специалистом для ведения разговора, если он будет трудным.

### 3. *Используйте личные послания.*

«Я наблюдаю», «Я обеспокоена», «Я считаю своим долгом».

4. *Используйте прием «Общей судьбы»:* «Мы с Вами вместе хотим одного, чтобы... (хорошо учился, вырос хорошим человеком, было интересно)».

5. *Отправьте родителям e-mail с итогами разговора.* Поблагодарите родителя за встречу. Повторите важную информацию. Подведите итоги разговора. Возможно, в ответ вы получите ответную благодарность и уточняющие вопросы.

## 2.5. Коммуникативные приемы ведения диалога с родителями

Для ведения беседы с родителями полезно пользоваться приемами установления и поддержания контакта. Некоторые приемы представлены в таблице 3.

Т а б л и ц а 3

Приемы активного слушания и поддержания контакта

Приемы активного слушания	Примеры
Поощрение собеседника	«Мне важно это знать», «Очень интересно», «Вы такой хороший рассказчик», «Я с таким удовольствием Вас слушаю», «Надо же», «Вот это да!»
Уточнение	«Так и было?», «Так и сказал?», «Это действительно так?»
Повторение слов собеседника	«Я правильно Вас понял, Вы сказали, что это имеет значение?»
Выражение сопереживания	«Представляю, как это было непросто», «Вы огорчились?», «Это всегда волнительно»
Открытые вопросы	«Почему Вы думаете именно так?», «Расскажите об этом подробнее», «Что Вы при этом испытывали?»
Закрытые вопросы	«Вы планируете сегодня встречу?», «Вы пригласили их?»
Риторические вопросы	«Кто же не хочет, чтобы ребенок имел успехи?», «Кто этого не понимает?», «И какой русский не любит быстрой езды?»
Зеркальные вопросы	Повторяется произнесенная собеседником фраза, но с несколько измененной интонацией
«Хвостатые» вопросы	Повторяется конец фразы
Прием «Общие судьбы»	«Со мной такое случилось не раз», «Я бы так же реагировал», «С каждым может случиться», «Многие люди так поступают в сложных ситуациях, и мы с Вами не исключение»
Прием приближения чужого мнения к своему	«Мы говорим с вами об одном и том же, только по-разному», «Вы возражаете мне моими же аргументами»

Приемы активного слушания	Примеры
Прием нормализации ситуации	«Ничего страшного (особенного) не произошло», «Это рабочая ситуация» – подобное восприятие предполагает невмешательство в ситуацию, а отсутствие реагирования может привести к стиханию страстей

Конгруэнтность общения классного руководителя предполагает исключение «коммуникативных провокаторов», способных травмировать собеседника, усложнить взаимодействие, а то и привести к конфликту. Ниже приводятся выражения, которые не следует (или не рекомендуется) использовать при общении с родителями.

### ***Запретные слова и выражения***

*(конфликтогены)*

- «Вы что-то путаете».
- «Это невозможно».
- «Вы не правы!» (даже если родитель действительно не прав).
- «Вам нужно было сделать по-другому».
- «Я тут ни при чем. Это не моя вина».
- «Вы мне врете!»
- «Ничем не могу вам помочь».
- «Читайте наш сайт/каталог/прайс, там все написано».
- «Я не знаю».
- «Вы меня не поняли».
- «Не могу ничего обещать».
- «Вы должны».
- «Вы обязаны».
- «Вы уверены ...?»
- «Вы задаете слишком много вопросов».
- «Это не мои проблемы».
- «Надо было раньше ...»
- «А что же Вы хотели за такие деньги?»
- «Не надо на меня кричать».
- «Какое право вы имеете разговаривать со мной таким тоном?»
- «Жалуйтесь сколько угодно! Меня этим не напугаешь!»

### ***С осторожностью (в зависимости от контекста)***

- «Такое часто случается».
- «Вы первый, кто говорит подобные вещи».
- «В таких случаях мы всегда так поступаем».



Неприемлемо	Дипломатично
«Женщина/Мужчина/Девушка, послушайте...»	Обращение по имени
«Только не надо нервничать/Успокойтесь!»	«Давайте спокойно разберемся»
«Давайте скорее перейдем к делу»	«Предлагаю обсудить то, как я могу вам помочь»
«Вы ничего не понимаете/не знаете»	«На эту ситуацию можно посмотреть с другой стороны»
«Мне жаль, что это вас так задевает, но рассказываю как есть»	«Мне жаль, что приходится об этом говорить»

## 2.6. 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, на помощь придет отключение функции комментирования. 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.

#### **6. *Создайте Google-документы со всей актуальной информацией.***

Создайте несколько тематических Google-документов, в которых будет вся необходимая в течение года информация: расписание, даты каникул, номера телефонов учителей и председателя родительского комитета, анонсы экскурсий, контрольных и мероприятий, пароли для входа на Яндекс, учебник и инструкция для электронных платформ, которые используются в обучении. Вносите в документы все изменения. Добавьте сюда и документы, которые родителям нужно распечатывать, заполнять или подписывать. Так вы сократите количество вопросов, сыплющихся на вас. Это упростит процесс общения учителя с родителями.

#### **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 от имени родительского комитета соблюдения правил вежливости и общения.

#### **8. *Защитите свое личное пространство.***

Родительский чат часто не нормирован по времени. Родители пишут вам в любое время дня и ночи. Это факт.

У вас есть право на личное время!

Установите правила и время общения в чате. Сделать это нужно обязательно во избежание недоразумений, конфликтов. Такой атрибут корпоративных отношений, как правила, должен обязательно присутствовать. Родители так же, как и ученики должны соблюдать дисциплину и цифровой этикет. При этом стремитесь сами не нарушать установленные правила. Дисциплинировать родителей может определенность времени общения в чате (например, с 9:00 до 20) и выключение уведомлений чата после установленного времени. Разумеется, могут быть исключения для экстренных вопросов.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представленные в учебно-методическом пособии техники и приемы педагогического общения обеспечивают эффективность взаимодействия классного руководителя с другими участниками образовательных отношений. Это проверено и доказано опытом. Однако проблема состоит в том, что даже убедительные доводы в пользу какой-либо технологии, метода и знакомство с ними не позволяют овладеть нужным инструментарием. Необходимо примерить, опробовать, откалибровать его, обсудить трудности и найти способы их преодоления.

Напомним важное правило конгруэнтного общения – уместность, соответствие ситуации, состоянию, настроению. Соблюдение этого правила поможет сделать деловое общение комфортным и эмоционально поддерживающим. Конгруэнтная тактика не столько инструмент, сколько позиция. Приняв ее, педагог сможет совершить «децентрацию», оценив свое общение с точки зрения партнера. И, возможно, пожелает его изменить. Условия для усвоения тактики конгруэнтной коммуникации можно создать в рамках курса повышения квалификации, посвященного педагогическому общению, психолого-педагогической компетентности учителя.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Гиппенрейтер, Ю. Б. Большая книга общения с ребенком / Ю. Б. Гиппенрейтер. – Москва: АСТ, 2016. – 496 с.
2. Деловые коммуникации / под ред. Т. Ю. Анопченко. – Москва: КноРус, 2018. – 248 с.
3. Емельянов, В. Ю. Активные групповые методы социально-психологической подготовки специалистов / В. Ю. Емельянов. – URL: <http://www.voppsy.ru/issues/1985/856/856088.htm> (дата обращения: 10.05.2013).
4. Кирсанова, В. Г. Обучение школьного коллектива конструктивным методам коммуникации / В. Г. Кирсанова // Социальная педагогика. – 2015. – № 2. – 79–83.
5. Клейберг, Ю. А. Профессионально-психологические метаморфозы современной российской школы, пространство обучения и безопасность школьников в условиях социального риска / Ю. А. Клейберг // Психолого-педагогические проблемы развития современного школьника: коллективная монография. – Ульяновск: Зебра, 2016. – С. 5–21.
6. Колпачников, В. В. Человекоцентрированный подход в организациях: утопия или стратегический потенциал? / В. В. Колпачников, А. Н. Тишова // Организационная психология. – 2016. – Т. 6, № 3. – С. 38–49.
7. Колпачников, В. В. Эффекты человекоцентрированных умений / В. В. Колпачников // Ежегодник по консультативной психологии, коучингу и консалтингу / под общ. ред.: В. Ю. Меновщиков, А. Б. Орлов; Институт консультативной психологии и консалтинга (ФПК-Институт). – 2017. – Вып. 4. – С. 59–65.
8. Особенности суицидального поведения подростков: в помощь работнику образовательной организации: методические рекомендации / Научно-практический центр психического здоровья детей и подростков им. Г. Е. Сухаревой; Правительство Москвы, Департамент здравоохранения города Москвы. – Москва: ДПК Пресс, 2020. – 56 с.
9. Першина, Л. А. Общая психология: учебное пособие / Л. А. Першина. – Москва: Академический проект, 2004. – 448 с.
10. Петрановская Л. В.. Тайная опора в жизни ребенка / Людмила Петрановская. – Москва: АСТ, 2010. – 288 с. – (Вопрос – ответ).
11. Пинская, М. А. Школы, эффективно работающие в сложных социальных контекстах / М. А. Пинская, С. Г. Косарецкий, И. Д. Фрумин // Вопросы образования. – 2011. – № 4. – С. 148–178. – URL: [https://vo.hse.ru/data/2013/10/21/1280191371/VO4\\_11%20Pinskaya.pdf](https://vo.hse.ru/data/2013/10/21/1280191371/VO4_11%20Pinskaya.pdf) (дата обращения: 20.12.2022).
12. Психологическое сопровождение безопасности образовательной среды школы в условиях внедрения новых образовательных и профессиональных стандартов: сборник научных статей / под ред. И. А. Басовой, Л. А. Гязовой, О. В. Вихристюк, В. В. Коврова; Московский городской психолого-педагогический университет, Центр экстренной психологической помощи. – Москва: МГППУ, 2015. – 112 с.
13. Сборник памяток для администрации, педагогов (классных руководителей) образовательных организаций города Москвы по профилактике суицидального поведения среди обучающихся / под ред. О. В. Вихристюк. – Москва: МГППУ, 2015. – 55 с.
14. Резильентные школы: высокие достижения в социально неблагополучном окружении. Информационный бюллетень / М. А. Пинская [и др.]. – Москва: НИУ ВШЭ, 2017. – 36 с. – (Мониторинг экономики образования; № 21(120)).
15. Универсальные компетентности и новая грамотность: чему учить сегодня для успеха завтра. Предварительные выводы международного доклада о тенденциях трансформации школьного образования / И. Д. Фрумин, М. С. Добрякова, К. А. Баранников, И. М. Реморенко. – Москва: НИУ ВШЭ, 2018. – 28 с. – (Современная аналитика образования; 2 (19)).
16. Эдвардс, В. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми / В. Эдвардс. – Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2017. – URL: <https://www.livelib.ru/selection/1583737-kommunikatsii>
17. Энкельманн, Н. Б. Власть мотивации. Харизма личность, успех / Николаус Б. Энкельманн. – 4-е изд. – Москва: Интерэксперт, 2005. – 272 с. – (Карьера).
18. Я – эффективный учитель: как мотивировать к учебе и повысить успешность «слабых» учащихся: учебно-методическое пособие / составители: Н. В. Бысик, В. С. Евтюхова, М. А. Пинская. – Москва: Университетская книга, 2017. – 164 с.

## ИСТИНЫ ОТ МАРИИ МОНТЕССОРИ

*Детей учит то, что их окружает*

- Если ребенка часто критикуют – он учится осуждать.
- Если ребенка часто хвалят – он учится оценивать.
- Если ребенку демонстрируют враждебность – он учится драться.
- Если с ребенком честны – он учится справедливости.
- Если ребенка часто высмеивают – он учится быть робким.
- Если ребенок живет с чувством безопасности – он учится верить.
- Если ребенка часто позорят – он учится чувствовать себя виноватым.
- Если ребенка часто одобряют – он учится хорошо к себе относиться.
- Если к ребенку часто бывают снисходительны – он учится быть терпеливым.
- Если ребенка часто подбадривают – он приобретает уверенность в себе.
- Если ребенок живет в атмосфере дружбы и чувствует себя необходимым – он учится находить в этом мире любовь.
- Не говорите плохо о ребенке – ни при нем, ни без него.
- Концентрируйтесь на развитии хорошего в ребенке, так что в итоге плохому не будет оставаться места.
- Всегда прислушивайтесь и отвечайте ребенку, который обращается к вам.
- Уважайте ребенка, который сделал ошибку и сможет сейчас или чуть позже исправить ее.
- Будьте готовы помочь ребенку, который находится в поиске, и быть незаметным для того ребенка, который уже все нашел.
- Помогайте ребенку осваивать ранее неосвоенное. Делайте это, наполняя окружающий мир заботой, сдержанностью, тишиной и любовью.
- В общении с ребенком всегда придерживайтесь лучших манер – предлагайте ему лучшее, что есть в вас самих.

## ШКОЛА ДЕТСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Быть классным руководителем часто означает подстраховывать своих учеников во всем. А сегодня – и заботиться об их безопасности. Темой разговоров должна стать и она. И пусть вам кажется, что это уже столько раз обсуждали, все же лучше перестраховаться и четко озвучить правила безопасного поведения еще раз.

Конечно, говорить о безопасности нужно спокойно, не провоцировать фобии. Но и разговор должен быть серьезным, без шуток. Ребенок должен понимать, насколько это важно.

Вот тот минимум, который должен знать **КАЖДЫЙ**, и он может стать содержанием вашего общения с учениками.

- Если идешь домой и тебе кажется, что тебя преследуют. Подходи к дому и маши рукой, как будто видишь родителей. Это может спугнуть преступника. Если до дома далеко, то заходи в магазин или любое многолюдное место. Обращайся к продавцам, проси помощи, звони родителям

- **НИКОГДА** нельзя заходить в подъезд, если следом идет незнакомый человек. Можно задержаться у входа, сделать вид, что ищешь что-то в портфеле.

- Если вызвал лифт, а там незнакомец, то в лифт заходить нельзя. Нужно отойти и подождать следующий.

- Если все-таки вошел в лифт с посторонним, то нужно обязательно стоять к нему лицом и следить за его действиями. В случае опасности следует защищаться любым способом, громко кричать, нажать на кнопку этажа и вызвать диспетчера.

- Если на площадке перед квартирой незнакомцы, домой заходить нельзя. Нужно выйти из подъезда и подождать, когда они уйдут. Если этого долго не происходит, то нужно позвонить соседям, попросить помощи.

- Звать на помощь нужно правильно. На улице обязательно кричать: «Я вас не знаю! Помогите! Меня уводит незнакомый человек!», в подъезде – «Пожар!» Не бойся выглядеть смешным!

- Не вступай с незнакомцем ни в какие разговоры. Помни, взрослые не просят помощи у детей.

Обязательно расскажите детям, что преступники не выглядят как в мультиках. У них нет масок и сверхоружия. Это обычные люди.

## **ОТ «КЛАССНОГО – КЛАССНОМУ»: СОВЕТЫ КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ**

С родителями всегда сложнее, чем с детьми. Часто они думают, что их мнение – единственно правильное. Еще они бывают намного старше классного руководителя. Но нужно помнить, что большинство из них все-таки не работают в школе и не учились в педагогическом вузе. Вот несколько полезных советов:

1. На родительском собрании не переходите на личности. Легко сказать: «Вот Иванов, и у него двойки». Но бедный папа Иванова после этого больше на собрание не придет. Если вы хотите привлечь внимание родителя к проблеме, разговаривай с ним лично.

2. Хвалить прилюдно нужно: это всегда хорошо. Если фамилия ребенка не прозвучала в каком-то списке, для родителей это повод задуматься и попытаться выяснить у ребенка, почему же он в чем-то не поучаствовал.

3. Родители всегда негласно между собой соревнуются. Для них собственные дети – самые лучшие. Но важно объяснить им, что со всеобъемлющей заботой не стоит перегибать палку. Подчас они просто не дают ребенку шанса.

4. Родительские собрания – это хорошо. Конечно, на них тратится колоссальное количество энергии, потому что перед вами взрослые люди с собственным мнением. Постарайтесь сделать так, чтобы родители понимали, что все они – как одна семья. И если с Петей Ивановым что-то случилось, то мама Саши, скорее всего, будет за это переживать.

5. Родители могут обращаться к классному руководителю с самыми разными проблемами. Помимо учебы и успеваемости, например, они могут спросить, нравятся ли вам новые штаны ребенка и подойдут ли они для мероприятия, на которое собрался класс. К этому нужно быть просто готовым: набраться терпения и принимать как данность. Чтобы их не обидеть, можно похвалить за активность, а потом аккуратно скорректировать их действия.

## ПРОСВЕЩЕНИЕ РОДИТЕЛЕЙ КАК ФУНКЦИЯ КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

Классному руководителю всегда важно помнить, что не все родители осведомлены о правилах воспитания детей, о закономерностях и особенностях их развития. Чаще родители сохраняют те воспитательные традиции, которые соблюдались в их семьях. Но время диктует свои условия и требует новых подходов. В этой связи важной функцией классного руководителя становится просветительская работа с родителями обучающихся. В ряде случаев бывают полезны прямые рекомендации родителям с разъяснениями. Подскажите родителям, что их основными помощниками в сложных ситуациях являются терпение, внимание и понимание. Напомните, что всегда следует исходить из конкретной ситуации и индивидуальности подростка.

Предложите им несколько вариантов решения трудных вопросов:

- 1) создать нестандартную ситуацию, когда подросток ожидает с вашей стороны сопротивление, недоверие, а взамен получает искренность и помощь в решении его вопросов;
- 2) поддержать одно из увлечений подростка, проявлять заинтересованность в хобби и увлечениях;
- 3) учредить семейную традицию, когда семья, собираясь вечером вместе, делится событиями, которые произошли с каждым из них в течение дня.

### ***В ряде случаев родителям будут полезны следующие напоминания:***

1. *О заинтересованности и помощи.* Родительская поддержка порождает доверительные отношения между детьми и родителями и влечет за собой высокую самооценку подростков, способствует успехам в учебе и нравственному развитию. Недостаточная родительская поддержка, наоборот, может привести к низкой самооценке ребенка, плохой учебе, импульсивным поступкам, слабой социальной адаптации, неустойчивому и антиобщественному поведению.

2. *О способности родителей слушать, понимать и сопереживать.* Неспособность родителей к эмпатии (сопереживанию), отсутствие у них эмоциональной восприимчивости и понимания мыслей и чувств детей могут привести к развитию равнодушия и у ребенка. Уважение к подростку, общение родителей с ним способствуют установлению гармоничных отношений в семье.

3. *О проявлениях любви и положительных эмоций в семейных отношениях.* О том, что если в семье преобладают отрицательные эмоции, то наблюдаются холодность, враждебность, отторжение, что может привести либо к преобладанию у ребенка потребности в любви (во взрослом возрасте), либо к формированию у него замкнутости, холодности, неспособности выразить свою любовь к близким людям, в том числе и к детям.



4. *О признании и одобрении ребенка родителями.*

5. *О доверии к ребенку.* Недоверие к детям, как правило, свидетельствует о том, что родители проецируют на них свои собственные страхи, тревоги или чувство вины. Неуверенные в себе родители (или пережившие определенные трудности в прошлом) больше других склонны бояться за своих детей.

6. *Об отношении к ребенку как к самостоятельному и взрослому человеку.* Достижение подростком самостоятельности происходит в процессе индивидуализации, когда он занимается формированием собственной индивидуальности и в то же время устанавливает новые связи с родителями. Подросток пытается изменить отношения с родителями, стремясь при этом сохранить прежнее общение, привязанность и доверие. Чтобы проявить собственную индивидуальность, подростки ориентируются на иную, чем у родителей, систему ценностей, ставят перед собой иные цели, иные интересы и иные точки зрения.

7. *О руководстве со стороны родителей.* Наиболее функциональными являются те семьи, где родители проявляют гибкость, приспособляемость и терпимость в своих взглядах и поведении. Родители, не проявляющие гибкости в воспитании подростков, отказываются пересматривать свои взгляды и менять точку зрения; они нетерпимы, излишне требовательны, всегда настроены критически и возлагают на детей неоправданные надежды, не соответствующие их возрасту. Это пагубно влияет на самооценку подростка, подавляет развитие его личности, что в итоге приводит к стрессовым ситуациям в отношениях между родителями и детьми.

8. *О личном примере родителей:* способность подать хороший пример для подражания; следовать тем же принципам, которым учат детей. Так как процесс идентификации у подростков отчасти протекает в семье, те из них, кто гордится своими родителями, как правило, чувствуют себя достаточно комфортно в окружающем мире.

9. *О сотрудничестве со школой и непосредственно с классным руководителем.* Если вас что-то беспокоит в поведении ребенка, постарайтесь как можно скорее встретиться и обсудить это с классным руководителем, педагогом-психологом, зав. учебного отделения, зам. директора по воспитательной работе.

***В индивидуальной доверительной беседе с родителями классный руководитель по праву Учителя может дать и такие подсказки родителям:***

1. *Согласитесь с беспокойством и неудовольствием своего ребенка.* Ничего ненормального нет в том, что поведение подростка изменчиво, непредсказуемо, что он мечется от крайности к крайности, любит родителей и одновременно ненавидит их и т. д.

2. *Не пытайтесь казаться слишком понимающим.* Избегайте высказываний типа «Я отлично понимаю, что ты чувствуешь». Подростки уверены, что они неповторимы, уникальны в своем роде. Их чувства – это даже для них

самих что-то новое, личное. Они видят себя как сложных и таинственных существ, и они искренне огорчены, когда в глазах других их переживания выглядят простыми и наивными.

3. *Различайте согласие и разрешение, терпимость и санкционирование.* Родители могут терпимо относиться к нежелательным поступкам детей (например, новая прическа), т. е. поступкам, которые не были санкционированы, не поощрялись родителями.

4. *Разговаривайте и действуйте как взрослый.* Не соперничайте с подростком, ведя себя, так же как он, используя молодежный жаргон. Подростки нарочно принимают стиль жизни, отличный от стиля жизни их родителей, и это тоже составляет часть процесса формирования их личности. Так начинается их отход от родителей.

5. *Одобрите подростка и поддерживайте его сильные стороны.* Ограничьте комментарии, относящиеся к дурным сторонам характера подростка. Напоминание о недостатках может сильно затормозить общение подростка с родителем. Многоэтапной задачей родителя является создание таких отношений и предоставление подростку такого жизненного опыта, которые будут укреплять характер и формировать личность.

6. *Избегайте акцентировать слабые стороны подростка.* При обнаружении другими слабых сторон характера подросток чувствует боль. А если причина этой боли – родители, то она дольше не проходит.

7. *Помогите подростку мыслить самостоятельно.* Не усиливайте зависимость от вас. Говорите языком, который поможет развить независимость: «Это твой выбор», «Сам реши этот вопрос», «Ты можешь отвечать за это», «Это твое решение». Родители должны подводить детей к самостоятельному принятию решений и учить сомневаться в правильности мнений ровесников.

8. *Правда и сочувствие рождают любовь.* Не торопитесь вносить ясность в те факты, которые, по вашему мнению, были извращены. Родители, скорые на расправу, не научат уважать правду. Некоторые родители излишне торопятся точно сообщить, где, когда и почему они были правы. Часто подростки встречают такие заявления упрямством и злобой. Таким образом, иногда и правда превращается в смертельное для семейных отношений оружие, если единственная цель – это докопаться до истины.

9. *Уважайте потребность подростка в уединении, личной жизни.* Этот принцип требует некоторой дистанции, что может показаться для некоторых родителей невозможным.

10. *Избегайте громких фраз и проповедей.* Попробуйте разговаривать, а не читать лекции. Избегайте заявлений типа «Когда я был в твоём возрасте...», «Это меня ранит больше, чем тебя...»

11. *Не навешивайте ярлыков,* например: «Ты глупая и ленивая. Никогда ничего не добьешься». Такое «навешивание» ведет к тому, что предсказание исполняется само собой. Ведь дети склонны соответствовать тому, что о них думают родители.

12. *Избегайте неоднозначных высказываний.* Обращение родителя к подростку должно содержать одну информацию: понятный запрет, доброжелательное разрешение или открытую возможность сделать выбор.

13. *Избегайте крайностей:* давать полную свободу так же неверно, как и «закручивать гайки».

14. *Сохраняйте чувство юмора.*

***Родителям трудновоспитуемого подростка особенно полезны конкретные советы в виде инструкции/памятки:***

1. Отнеситесь к проблеме «трудного» ребенка прежде всего с позиции понимания трудностей самого ребенка.

2. Не забывайте, что ребенок в какой-то степени наше отражение. Не уяснив причин его трудности, не устранив их, мы не сможем помочь ребенку. Поднимитесь над вашими собственными проблемами, чтобы увидеть проблемы вашего ребенка.

3. К трудностям в воспитании отнеситесь философски. Они всегда имеют место. Не следует думать о том, что есть «легкие» дети. Воспитание ребенка – дело всегда трудное, даже при самых оптимальных условиях и возможностях.

4. Остерегайтесь паники и фатализма. Они плохие спутники воспитания. Не привыкайте раздувать костер неблагополучия из искры каждой трудной ситуации. Не оценивайте своего ребенка плохо из-за какого-то плохого проступка. Не превращайте неуспех в одном деле в полную неуспешность ребенка.

5. Наконец, будьте оптимистичны! (У меня трудный ребенок, но я верю в его перспективу. У нас много проблем, но я их вижу, а правильно поставленная проблема наполовину уже решена).

6. Хвалите ребенка за хорошее поведение подобно тому, как вы указываете ему на ошибки и отрицательное поведение. Поощрение закрепит в его сознании представление о правильном действии.

7. Старайтесь похвалить ребенка за любое изменение к лучшему в его поведении, даже если оно весьма незначительно.

8. Помните, что, прибегая чаще к похвале, вы способствуете развитию у ребенка уверенности в себе.

9. Старайтесь научить ребенка, как исправить неправильный поступок. Разговаривайте с ребенком в тоне уважения и сотрудничества. Вовлекайте ребенка в процесс принятия решения.

10. Помните, что являетесь для ребенка образцом правильного поведения. Нельзя ожидать от ребенка выполнения того, что он не в состоянии сделать. Воздерживайтесь от заявлений, что ребенок ни к чему не пригоден, от грубостей в стиле «негодяй, бестолковый». Оценивайте сам поступок, а не того, кто его совершил.

11. Используйте любую возможность, чтобы выказать ребенку свою любовь. Прислушивайтесь к ребенку и старайтесь понять его точку зрения, не обязательно соглашаться с ним, но благодаря вниманию, которое вы ему оказали, он ощущает себя полноправным и достойным участником событий.

12. Помните, что ребенок охотнее подчиняется правилам, в установлении которых он принимал участие.

## О ПРАВЕ КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ НА ЛИЧНОЕ ВРЕМЯ

- ***Классный руководитель не работает круглосуточно.*** У него есть личное время, которое он имеет право потратить на себя и свою семью. Это важный восстановительный период, который поможет избежать эмоционального выгорания. Работать без передышки не полезно, человек не успевает восстанавливаться, от этого у него падает результативность. Поэтому после 20:00 мы решаем только самые срочные и необходимые вопросы. К этому нужно приучить весь класс вместе с родителями.

- ***Свободное время с детьми нужно проводить, только если самому это нравится.*** Это касается праздников или других активностей.

При этом *как родители должны помнить про свободное время классного руководителя, так и он должен считаться с выходными у детей.* Часто дети очень мало общаются с родителями в течение года, и насильно вырывать их из семьи какими-то экскурсиями или мероприятиями не стоит.

*Учебное издание*

**ТАКТИКИ ЭФФЕКТИВНОЙ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ  
В РАБОТЕ КЛАССНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ**

Авторы-составители:

О. А. Ашихмина, В. Г. Кирсанова, Л. А. Першина

Художественный редактор *И. А. Пеннер*  
Редактор *Е. А. Воронкова*  
Оригинал-макет подготовила *Т. Л. Самохина*

---

Изд. № 1828. Формат 60×90/16.  
Уч.-изд. л. 1,8. Усл. печ. л. 2,5. Тираж 100 экз. Заказ № 1662

---

Академия социального управления  
Юридический адрес: Московская обл., г. Мытищи, ул. Индустриальная, д. 13.  
Фактический адрес: Москва, ул. Енисейская, д. 3, корп. 5

