

# **«Эффективные переговоры: как поговорить с учителем и классным руководителем, не навредив ситуации»**

Анна Галанина

Тренер-игротехник  
Центр толерантности

[tc@jewish-museum.ru](mailto:tc@jewish-museum.ru)



# Кто вы?

родитель или педагог?

# Кто виноват в проблемах в коммуникации между родителем и учителем?

**родитель**

# Кто виноват в проблемах в коммуникации между родителем и учителем?

**родитель**

**педагог**

# Кто виноват в проблемах в коммуникации между родителем и учителем?

**родитель**

**педагог**

**ребенок**

# Кто **виноват** в проблемах в коммуникации между родителем и учителем?

родитель

педагог

ребенок

Кто ~~виноват~~ в проблемах в коммуникации  
между родителем и учителем?

родитель

педагог

ребенок

**В коммуникации мы говорим об  
ответственности**

# Неприятная ситуация

# Неприятная ситуация

Родитель Пети – Ольга Николаевна

# Неприятная ситуация

Родитель Пети – Ольга Николаевна

Педагог Пети – Нина Васильевна

# Неприятная ситуация

Родитель Пети – Ольга Николаевна

Педагог Пети – Нина Васильевна

Петя :)

# Неприятная ситуация

**Сейчас вы родитель** Пети, Ольга Николаевна. Педагог Пети, Нина Васильевна, сообщает вам следующее:

- Ольга Николаевна, Петя совсем распустился. Вы уделяете ему недостаточно внимания, он у вас мальчик особенный, не успевает, поэтому у него такие оценки.

Сделайте с этим что-нибудь, #выжродитель, вы обязаны!

# Неприятная ситуация

**Сейчас вы родитель** Пети, Ольга Николаевна. Педагог Пети, Нина Васильевна, сообщает вам следующее:

- Ольга Николаевна, Петя совсем распустился. Вы уделяете ему недостаточно внимания, он у вас мальчик особенный, не успевает, поэтому у него такие оценки.  
Сделайте с этим что-нибудь, #выжродитель, вы обязаны!

**Как вам после этих слов?**

# Неприятная ситуация

Вы больше не Ольга Николаевна :)

# Неприятная ситуация

**Сейчас вы педагог Пети, Нина Васильевна. Родитель Пети, Ольга Николаевна, сообщает вам следующее:**

- Нина Васильевна, вы уделяете недостаточно внимания моему Пете, он у нас мальчик особенный, не успевает, поэтому у него такие оценки. Сделайте с этим что-нибудь, #выжпедагог, вам за это зарплату платят!

# Неприятная ситуация

**Сейчас вы педагог Пети, Нина Васильевна. Родитель Пети, Ольга Николаевна, сообщает вам следующее:**

- Нина Васильевна, вы уделяете недостаточно внимания моему Пете, он у нас мальчик особенный, не успевает, поэтому у него такие оценки. Сделайте с этим что-нибудь, #выжпедагог, вам за это зарплату платят!

**Как вам после этих слов?**

# Неприятная ситуация

Вы больше не Нина Васильевна :)

# Неприятная ситуация

Давайте разберемся!

# Некоторая ситуация

Петя недавно перешел в новый класс и принес домой очередную двойку.

Мама Пети, Ольга Николаевна, любит своего сына и знает, что он способный парень. Нина Васильевна, классный руководитель Пети, впервые пригласила Ольгу Николаевну поговорить об успеваемости Пети и его поведении. Ольга Николаевна очень заинтересована в разговоре и полна чувств и эмоций...

**Что нужно знать и уметь Ольге Николаевне, прежде чем прийти на разговор к педагогу?**

# **Что, возможно, ждет Ольгу Николаевну?**

# **Что, возможно, ждет Ольгу Николаевну?**

- Неизвестность
- Неприятный разговор
- Обвинения
- Манипуляции
- Скандал

# **Что, возможно, ждет Ольгу Николаевну?**

- Неизвестность – вебинар «Искусство неизвестности: толерантность к неопределенности» :)
- Неприятный разговор – почему? Подобный опыт может не повториться
- Обвинения – почему? Подобный опыт может не повториться
- Манипуляции – почему? Подобный опыт может не повториться
- Скандал – почему? Подобный опыт может не повториться

# Напомню :)

Петя недавно перешел в новый класс и принес домой очередную двойку.

Мама Пети, Ольга Николаевна, любит своего сына и знает, что он способный парень. **Нина Васильевна, классный руководитель Пети, впервые пригласила Ольгу Николаевну поговорить об успеваемости Пети и его поведении.** Ольга Николаевна очень заинтересована в разговоре и полна чувств и эмоций...

Что поможет Ольге Николаевне до разговора с педагогом?

# Поговорить с Петей

- Изначально стоит выслушать Петю и понять, что происходит, как он, какие у него есть проблемы в классе, с учителями.
- Не осуждать! Иначе потом он вряд ли захочет делиться проблемами..
- Важно всегда работать над **доверием** в отношениях и быть **внимательным** к своему ребенку.

# Договориться

- Заранее договориться о встрече
- Прежде чем звонить по телефону, лучше написать(в рабочее время) и договориться о звонке
- Здоровайтесь, обращайтесь по имени и отчеству к педагогу

**\*важно:** Нина Васильевна – **человек**, у нее есть личное время и другие социальные роли

Что поможет Ольге Николаевне в разговоре с  
учителем?

# Формат общения с учителем

- Сверху вниз
- На равных
- Снизу вверх

\*это очень упрощенный вариант, если интересно поподробнее,  
почитайте книгу  
**«Игры, в которые играют люди» Эрик Берн**

# Формат общения с учителем

- Сверху вниз
- На равных 
- Снизу вверх

\*это очень упрощенный вариант, если интересно поподробнее,  
почитайте книгу  
**«Игры, в которые играют люди» Эрик Берн**

# Какая цель у Ольги Николаевны?

# Какая цель у Ольги Николаевны?

**Эффективная коммуникация** – общение с изначально поставленной целью, которая была достигнута (если просто).

**Цель** – в разговоре с Ниной Васильевной разобраться в вопросах Петиной успеваемости(понять, за что он получает двойки, что нужно нагнать) и поведении.

# Потребности родителя и педагога в общении друг с другом

**родитель**

**педагог**

# Потребности родителя и педагога в общении друг с другом

**родитель**

**педагог**

- уважительное отношение
- открытое общение
- участливое отношение
- общение на равных

# Потребности родителя и педагога в общении друг с другом

**родитель**

- уважительное отношение
- открытое общение
- участливое отношение
- общение на равных

**педагог**

- уважительное отношение
- открытое общение
- участливое отношение
- общение на равных

# Какая цель у Нины Васильевны?

**Узнайте цель :)**

**Цель** – в разговоре с Ольгой Николаевной разобраться в вопросах Петиной успеваемости (объяснить, за что он получает двойки, что нужно нагнать) и поведении.

**Педагог:**

**Цель** – в разговоре с Ольгой Николаевной разобраться в вопросах Петиной успеваемости (объяснить, за что он получает двойки, что нужно нагнать) и поведении.

**Родитель:**

**Цель** – в разговоре с Ниной Васильевной разобраться в вопросах Петиной успеваемости (понять, за что он получает двойки, что нужно нагнать) и поведении.

# Все бы отлично, но

Петя недавно перешел в новый класс и принес домой очередную двойку.

Мама Пети, Ольга Николаевна, любит своего сына и знает, что он способный парень. Нина Васильевна, классный руководитель Пети, впервые пригласила Ольгу Николаевну поговорить об успеваемости Пети и его поведении. **Ольга Николаевна** очень заинтересована в разговоре и **полна чувств и эмоций...**

# Как регулировать выражение своих чувств и эмоций?

- **Развитие эмоционального интеллекта** (свои: понимание, регуляция; другой: понимание, регуляция отношений)
- Спорт
- Психолог

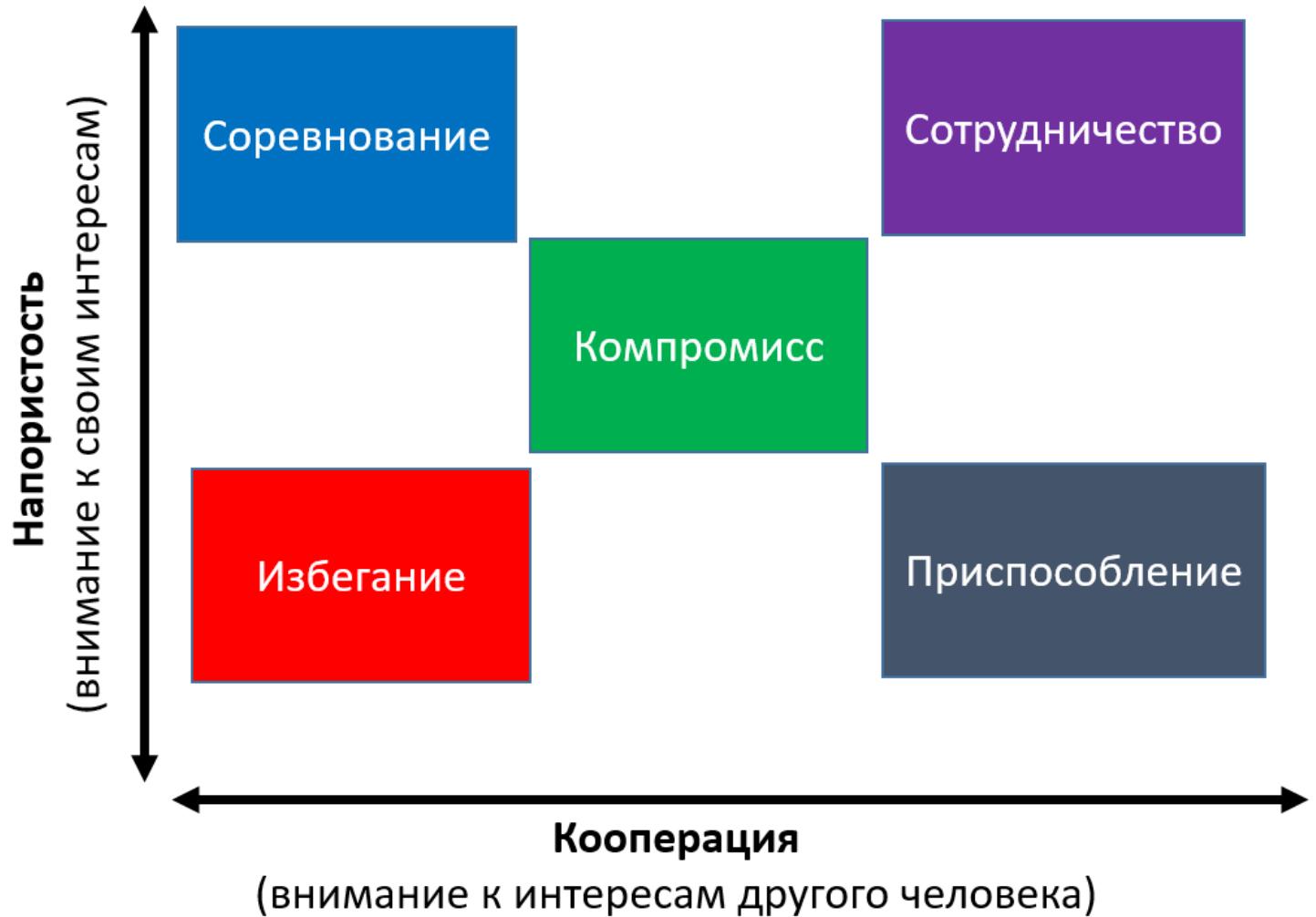
А лучше - все из перечисленного!)

# И здесь казалось бы все отлично, но...

А если все-таки конфликт?

- Стратегии разрешения конфликтов →
- Всегда: помним о **цели**
- Всегда: помним о том, что общение родителя и учителя сказывается на ребенке
- Изучите ФЗ об образовании и Конституцию РФ
- Вебинар «Травля в классе: как помочь своему ребенку»

# Модель Томаса-Килмана



# Некоторая ситуация

Петя недавно перешел в новый класс и принес домой очередную двойку.

Мама Пети, Ольга Николаевна, любит своего сына и знает, что он способный парень. Нина Васильевна, классный руководитель Пети, впервые пригласила Ольгу Николаевну поговорить об успеваемости Пети и его поведении. Ольга Николаевна очень заинтересована в разговоре и полна чувств и эмоций...

**Как Ольге Николаевне вести разговор с Ниной Васильевной?  
Какую коммуникацию Ольга Николаевна сочла бы эффективной?**

# Важно помнить:

- Родитель и педагог **не враги**, они должны быть **за одно**
- Родитель и педагог должны **уважительно** друг к другу относиться
- Родитель и педагог должны разговаривать **на равных**
- Лучше родителю и педагогу, разрешая проблемные ситуации, **общаться не при ребенке**
- В конфликтных ситуациях всегда помнить **об интересах ребенка и о законе** (ФЗ об образовании, Конституция РФ)
- Просить помочь психолога – **нормально**
- Обращаться к руководству школы – **нормально** (только сначала **ОБЯЗАТЕЛЬНО** напрямую попробуйте разрешить вопрос с педагогом)
- **Ответственность** есть у обеих сторон – как у Нины Васильевны, так и у Ольги Николаевны

**Всегда помните о цели вашей коммуникации, чтобы достичь ее максимальной эффективности! :)**