

Методические рекомендации по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг.

Дистанционное взаимодействие с родителями может проходить в online и offline формах общения

- **Online взаимодействие** — это получение интересующей информации при помощи компьютера или другого гаджета, подключенного к интернету в режиме «здесь и сейчас», общение в мессенджерах.

- **Offline взаимодействие** - это самостоятельный обзор родителем интересующей информации путем просмотра сайта учреждения, официальных страниц в социальных сетях, перехода по предоставленным педагогом ссылкам, а также с помощью электронной почты.

Целью дистанционного консультирования является создание благоприятных условий взаимодействия педагога и родителей.

В своей работе можно использовать следующие формы дистанционного общения с родителями:

- через сайт дошкольного образовательного учреждения (где представлена полная информация о дошкольном учреждении, его деятельности и др.);

- консультация родителей по электронной почте (подготовка и направление письменного ответа, рекомендаций);

- общение с помощью мессенджеров (WhatsApp, Telegram, Viber, и др.);

- организация взаимодействия через социальные сети (Instagram, Одноклассники и Вконтакте и др.),

- общение online с использованием программ для проведения видеочатов (Zoom, Skype).

Дистанционное общение с родителями предполагает более ответственный подход к передаваемой информации, чем при «живом» общении. При построении эффективного общения с родителями необходимо обратить особое внимание на качество подачи материала на расстоянии. Старайтесь, чтобы информация была интересна, актуальна, доступна, конкретна, грамотно написана, кратка и безопасна. Формат, в котором будет представлена информация, выбирайте в зависимости от темы и с учетом целесообразности. Так отчет о проведенных мероприятиях с детьми оформляется в виде фото или видео презентаций, информационное сообщение - в виде текста или памятки. Если информация срочная или требует разъяснений, можно записать голосовое сообщение и направить его в родительскую группу, но такой формат передачи информации используйте крайне редко.

Одним из вариантов **Offline взаимодействия** с родителями является обучающее видео для родителей или детей, в формате мастер-класса, консультации или Online занятия. Такие видео помогут не только наладить связь между родителем и ребенком при выполнении совместной деятельности, но также могут быть полезны для родителей часто болеющих детей, ведь благодаря обучающим видео ребенок на уровне со всей группой сможет освоить образовательную программу.

Взаимодействие с родителями через мессенджеры и социальные сети

Взаимодействие через родительскую группу в WhatsApp

Сегодня большинство родительских чатов расположено в мессенджере WhatsApp.

WhatsApp – это многофункциональное приложение, которое позволяет отправлять сообщения, звонить, пересылать изображения и видеофайлы. Пользователи создают приватные или групповые чаты для общения, совершают голосовые и видеозвонки.

Самое главное при создании и общении в групповых родительских чатах – это соблюдать правила данного чата, который должен быть информативным и удобным.

Преимущества дистанционного общения с родителями через мессенджер WhatsApp следующие:

- возможность обмена информацией в различных форматах: аудио, видео, фото;
- возможность использовать индивидуальный подход к каждому конкретному родителю;
- возможность сочетания индивидуальной и групповой форм работы с родителями;
- возможность быстро доводить информацию до родителей;
- возможность вносить информационные изменения и дополнения;
- возможность оперативно получать обратную связь от родителей;
- возможность проводить опросы и быстро обрабатывать информацию.

Проблемные ситуации:

1. Родительские чаты заполняются не всегда достоверной и актуальной информацией. Участились спам-рассылки.

2. В связи с активизацией общения через группу, родители перестали соблюдать временные рамки общения.

3. Из-за смены условий жизни и эмоционального напряжения, не все родители стали соблюдать вежливый и корректный формат общения.

В WhatsApp наиболее просто, но менее удобно разместить обучающее видео для родителей и детей. Неудобство его заключается в необходимости загружать видео в память телефона для просмотра. Кроме этого воспитатель может столкнуться с проблемой ограничения размещения видео по времени. Иногда не получается отправить видео большого размера в WhatsApp на обычном смартфоне. Система поддерживает отправку файлов, размером не больше 16 МБ – обычно запись включает от 90 секунд до 3 минут.

Если необходимо отправить большой файл можно воспользоваться функционалом мессенджера и активировать опцию обрезки.

- Войдите в мессенджер WhatsApp;
- Откройте интересующую вас беседу;
- Кликните на кнопку добавления медиа;
- Выберите длинный файл из галереи;
- В верхней части экрана появится строка с кадрированием файла;
- Желтые границы обозначают обрезанную часть;
- Двигайте их по раскадровке, чтобы выбрать отрезок
- Нажмите на кнопку отправки;
- Повторите действия и вырежьте другую часть видеофайла

Обратите внимание, вам придется поделить ролик на несколько частей, иначе справиться с поставленной задачей не получится.

Если вы не хотите делить медиа на несколько частей, можно выбрать другой вариант - ссылка на файл. Отправить в WhatsApp длинное видео можно с помощью ссылки с других социальных сетей, где ваше видео загружено полностью. Преимущество данного способа - родителям не надо загружать видео на телефон, а можно посмотреть его онлайн.

Взаимодействие с родителями через Telegram

Одной из самых популярных социальных сетей сегодня становится приложение Telegram.

Telegram — это быстрое и защищённое приложение для обмена сообщениями. Почти как SMS или e-mail, только помимо отправки простых текстовых сообщений можно также

отправлять фото, видео и любые другие файлы. Ещё можно создавать групповые чаты (до 200 000 участников), читать каналы и совершать видео- и аудиозвонки.

Всё это можно делать на неограниченном количестве устройств — на каждом из них будут все ваши контакты, чаты и история сообщений. Приложения доступны как для мобильных устройств, так и для ПК, и даже для браузера.

Чем Telegram отличается от WhatsApp?

- Telegram может работать одновременно на нескольких устройствах. Вам не нужно иметь приложение на телефоне, чтобы пользоваться Telegram на компьютере.
- История сообщений в Telegram синхронизируется между устройствами в реальном времени. Можно начать писать сообщение на телефоне и дописать его на ПК.
- Любое отправленное сообщение можно редактировать в течение двух дней после отправки.
- Telegram хранит все ваши данные в облаке, а не в памяти телефона. Все скачанные фото и файлы можно удалить с устройства, чтобы освободить место — они не потеряются и их можно будет скачать обратно в любой момент.
- В Telegram можно отправлять любые файлы объёмом до 1.5 гб без ограничения по типу или количеству и др.

В Telegram также можно создавать родительские группы и чаты. Вот ключевые достоинства групп:

- Управление историей. Сообщения можно редактировать или удалять — все изменения моментально отобразятся у всех участников.
- Вся история сообщений доступна в любое время с любого количества устройств.
- Моментальный поиск: даже в чате с десятками миллионами сообщений найти нужное очень просто. В этом хорошо помогает фильтрация по дате и по авторам сообщений.
- Ответы, упоминания и хэштеги обеспечат систематизацию и удобную навигацию в чатах любого размера.
- Умные уведомления: можно настроить их так, чтобы уведомления приходили только при упоминаниях вашего @персонального имени или прямого ответа на ваше сообщение.
- Закреплённые сообщения, которые прикреплены вверху окна с чатом. При закреплении нового сообщения всем участникам придёт уведомление, даже если они их отключили.
- Инструменты для модерации. Вы можете назначить администратора, вместе с которым будете удалять сообщения, контролировать участников и закреплять сообщения.
- Настройки разрешённого контента. Установите запрет на определённый тип сообщений — например, на отправку стикеров или ссылок. Или вообще запретите писать всем, кроме администраторов — так тоже можно.
- Публичные группы: вы можете создать персональное имя для группы и делиться со всеми ссылкой вида t.me/publicgroup. Любой, кто откроет эту ссылку или найдёт группу через поиск, сможет в неё вступить.

Групповые чаты идеально подходят для общения с родителями. Каналы — это инструмент для одностороннего общения. Администраторы канала отправляют сообщения, а все остальные их читают, без возможности отправлять свои, но с возможностью комментирования. У каждого сообщения есть счётчик просмотров, а количество подписчиков не ограничено.

И в группах, и в каналах можно добавлять администраторов, прикреплять сообщения и создавать как публичные, так и приватные приглашительные ссылки.

Сегодня Telegram является удобным и эффективным способом дистанционного взаимодействия с родителями.

Взаимодействие с родителями через социальные сети

В социальных сетях ВКонтакте, Одноклассниках, создаются аккаунты детского сада, в которых размещается информация об образовательной, воспитательной и досуговой деятельности дошкольного учреждения. Новые посты публикуются регулярно, 1-2 раза в неделю.

Есть ряд требований к размещаемой информации на страницах детского сада, ведь она направлена для родителей, с благодарностью, для их информирования, повышения педагогической компетентности. В свою очередь детский сад получает обратную связь от родителей через комментарии под публикациями, ведь там они высказывают свои пожелания, задают вопросы или выражают благодарность. Общение с родителями также происходит через личные сообщения (в direct).

Особое внимание необходимо уделить вопросу по публикации фото и видео детей в социальных сетях, ведь для этого вам требуется разрешение родителя, законного представителя. Сегодня во многих дошкольных учреждениях такое разрешение прописано в договоре между ДООУ и родителями.

Правила и приемы бесконфликтного общения педагога с родителями в мессенджерах и социальных сетях

Педагог в современном детском саду должен быть широко образованной и эрудированной личностью, профессионально компетентным, умеющим найти «ключик» к каждому ребенку, родителю, иметь свою «изюминку», быть интересным для окружающих.

Важно, чтобы воспитатель не только владел внедряемыми технологиями и ориентировался в новой организации воспитательно-образовательного процесса, но и был открыт к общению, а также имел знания и навыки по конфликтологии.

Дистанционное взаимодействие с родителями, кроме множества плюсов, имеет и свои минусы. Необходимо обратить особое внимание на пресечение публичных негативных высказываний родителей в родительских чатах или в комментариях под постом на официальной странице детского сада в социальных сетях.

Наиболее значимым правилом – никаких оскорблений, даже косвенных, ведь негативные высказывания родителей в родительских группах или в комментариях под постом на официальной странице детского сада в социальных сетях согласно статье 5.61. «Оскорбление» КоАП РФ может стать основанием для судебного разбирательства и наложением штрафа.

Поэтому важно своевременно предупреждать конфликты в родительских группах и социальных сетях. Для того чтобы правильно реагировать на негативные комментарии или высказывания, избегать их необходимо использовать ряд простых, но надежных правил:

1. **Общайтесь по теме.** Четко и лаконично формулируйте мысль, прежде чем отправить сообщение. Если сообщение носит информационный характер и ожидается обратная связь, будет удобнее набрать его в блокноте и после прочтения и проверки, скопировав, опубликовать в родительской группе. При обсуждении важных вопросов в родительских чатах, следите, чтобы сообщения участников не отклонялись от темы. Мягко, но настойчиво возвращайте участников к поставленным задачам. Это поможет оперативно решить рабочие вопросы и сэкономить время. Минимально используйте голосовые сообщения в родительских чатах.

2. **Соблюдайте деловой стиль общения.** Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Не переходите в родительских группах на личное общение в неформальном

стиле с каким-либо из родителей, даже если в повседневной жизни вы друзья. Сохраняйте дистанцию: не допускайте неконструктивной критики и не переходите на «ты».

3. Предотвращайте конфликты. Общайтесь одинаково уважительно со всеми. Держите нейтралитет: не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону. Если назревает конфликт, призывайте участников беседы не смешивать личное и деловое общение. Когда отвечаете, обращайтесь лично к автору сообщения, расставьте смысловые и эмоциональные акценты: «Доброе утро, Наталья Алексеевна! Не волнуйтесь, справку можете забрать сегодня после 18:30 у секретаря» и переходите на общение в личные сообщения. Самое главное «негодующего родителя» вовремя переключить на общение через личные сообщения и не допустить конфликта между родителями в групповом чате.

Следуйте правилам оформления текстов и постов в социальных сетях. Соблюдайте правила орфографии и пунктуации. Не пишите предложения заглавными буквами – читатели подсознательно воспринимают их как крик. Составляйте текст кратко и емко, чтобы его было удобно читать. Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений. Самое главное, не перегружайте текст терминами, помните на какую аудиторию он направлен. Не используйте выражения, которые родители могут истолковать неоднозначно, чтобы не допустить конфликтной ситуации.

Устанавливайте время общения. Четко установите, сколько времени вы готовы потратить на общение в мессенджерах и в какой период дня. Не нужно мгновенно реагировать на сообщения.

1. Расставляйте приоритеты и следите за тем, чтобы соблюдать график. Установите правило для собеседников писать сообщения не раньше 07:00 и не позже 20:00. Вы должны быть администратором в вашем родительском чате. Если родители не соблюдают временные рамки, мягко, но настойчиво напомните им об этом, в любом случае вы всегда можете закрыть чат для обсуждения и если у родителей возникнут срочные сообщения – они напишут вам в личку.

2. **Не публикуйте персональные данные.** Не запрашивайте документы в общем чате, лучше пишите конкретно адресатам. В договоре с детским садом должно быть прописан пункт о согласии публикации фото и видео материалов с детьми в родительских чатах и на официальных страницах детского сада в социальных сетях. Иначе вы рискуете нарушить Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3. **Не принимайте важных решений в момент переписки.** Помните: все важные решения при общении с родителями должны быть обдуманными и взвешенными. Не принимайте их под влиянием эмоций или минутной слабости. Лучше такие решения принимать по результатам личных встреч и устных бесед.