

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад №42 «Пингвинчик» общеразвивающего вида
с приоритетным осуществлением деятельности
по физическому развитию детей**

ПРИНЯТО:

на Педагогическом совете
Детский сад №42 «Пингвинчик»
Протокол № 7 от «11» марта 2025 год

УТВЕРЖДЕНО

Заведующий Детский сад № 42

_____ /А.В. Калачёва/

Приказ №13 от « 11» марта 2025 г.

**Правила общения при дистанционном обращении получателей услуг
в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении
«Детский сад №42 «Пингвинчик» общеразвивающего вида с приоритетным
осуществлением деятельности по физическому развитию детей**

1. Дистанционное взаимодействие с родителями (законными представителями) возможно 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 взаимодействия с родителями (законными представителями) является:

- оказание консультативной помощи по вопросам воспитания, обучения и развития ребенка;
- налаживание взаимодействия с семьей, снятие психологического барьера в общении у родителей;
- донесение актуальной информации до родителей, которые по определенным причинам не посещают общие родительские собрания и встречи

При дистанционном взаимодействии с родителями (законными представителями) в дошкольном учреждении возможно использование следующих форм дистанционного общения:

- посещение официального сайта дошкольного образовательного учреждения (просмотр локальных актов учреждения, объявлений, обращение через форму обратной связи на главной странице сайта);
- переписка по электронной почте (подготовка и направление письменного ответа, рекомендаций);
- общение в Госпабликах ВК (в рубрике сообщества «сообщить о проблеме», «высказать мнение», онлайн-трансляцию, комментарии к постам в сообществе);
- организация общих родительских собраний, консультаций специалистов, онлайн-встреч на платформе для общения Zoom

При организации дистанционного взаимодействия с родителями (законными представителями) необходимо обратить особое внимание на качество подачи материала на расстоянии:

- информация должны быть интересной, актуальной, доступной, конкретной, грамотно составленной, краткой и безопасной;
- при выборе формата предоставления информации необходимо оттолкнуться от темы и целесообразности. Например, отчет о проведенных мероприятиях с детьми оформляется в виде фото или видео презентаций, информационное сообщение - в виде текста, презентации или памятки. Если информация срочная или требует разъяснений, можно записать видео-сообщение и направить в групповые чаты

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.

2. Взаимодействие с родителями через мессенджеры и социальные сети

Взаимодействие через обще групповые чаты в мессенджерах Телеграмм, Ватсап, Сферум

Данные мессенджеры являются многофункциональными приложениями, по средствам которых у дошкольного учреждения и родителей есть возможность выстаивать взаимодействия по вопросам воспитания, обучения и развития детей, обмениваться информацией, решать оперативные и организационные вопросы. Взаимодействие осуществляется в общегрупповых чатах с помощью передачи

письменных и голосовых сообщений, видео и аудио файлов, изображений и звонков.

Важным условием качественного и эффективного взаимодействия при общении в общегрупповых чатах – это соблюдение установленных правил данного чата.

Преимущества дистанционного общения с родителями в общегрупповых чатах:

- 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 и оперативно получать обратную связь, вносить информационные изменения и дополнения при необходимости;
- возможность проводить опросы и быстро обрабатывать информацию.

3. Взаимодействие с родителями через Госпаблики ВКонтакте

В социальной сети ВК создано официальное сообщество детского сада, статус которого подтвержден через Госуслуги. В сообществе размещается информация об образовательной, воспитательной и досуговой деятельности дошкольного учреждения. Новые посты публикуются регулярно, не менее 3 раз в неделю.

Есть ряд требований к размещаемой информации на страницах детского сада, так как данная информация направлена для ознакомления родителей о деятельности дошкольного учреждения, так же с целью повышения педагогической компетентности. В свою очередь детский сад получает обратную связь от родителей через комментарии под постами, ведь там они высказывают свои пожелания, задают вопросы или выражают благодарность.

Особое внимание необходимо уделить вопросу по публикации фото и видео детей в социальных сетях, так как данный контент публикуется только с письменного разрешения (согласия) родителей (законных представителей).

В учреждении такое разрешение прописано в договоре между дошкольным учреждением и родителями (законными представителями)

4. Правила и приемы общения педагогов и администрации дошкольного учреждения с родителями в мессенджерах и социальных сетях

Важно, чтобы педагогический персонал владел технологиями был открыт

к общению с родителями (законными представителями), 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 общегрупповых чатах или в комментариях под постом в официальном сообществе ВК детского сада.

Наиболее значимым правилом является – не причинять оскорблений, даже косвенных, ведь негативные высказывания родителей в общегрупповых чатах или в комментариях под постом в сообществе ВК детского сада согласно Кодексу об административных нарушениях РФ, статье 5.61. «Оскорбление» может стать основанием для судебного разбирательства и наложением штрафа.

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

- **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 чате и социальных сетях. При обсуждении важных вопросов в общегрупповых 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

- **соблюдайте деловой стиль общения**

Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Не переходите в 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»!

- **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 с 16.00 до 17.00» 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 общегрупповом 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. Расставляйте приоритеты и следите за тем, чтобы график соблюдался. Установите правило для собеседников писать сообщения не раньше 07:00 и не позже 20:00. Вы должны быть администратором в вашем общегрупповом чате. Если родители не соблюдают временные рамки, мягко, но настойчиво напомните им об этом, в любом случае вы всегда можете закрыть чат для обсуждения. Если у родителей возникнут срочные сообщения – они напишут вам в личное сообщение.

- **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, на официальных страницах детского сада и в социальных сетях. Иначе вы рискуете нарушить Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

- **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. В некоторых случаях ответ на вопрос требует дополнительного прояснения ситуации со стороны администрации или специалистов дошкольного учреждения. Иногда решение вопроса лучше перенести в личную встречу путем беседы.

