

Интерактивные формы взаимодействия педагога с родителями в мобильных мессенджерах и социальных сетях: основные правила этики и бесконфликтного общения.

Виртуальная коммуникация находит свое место в системе образования.

Под виртуальным взаимодействием в образовательной среде понимают дополненное возможностями современных компьютерных и интернет технологий взаимодействие между родителями и педагогами.

Для того чтобы данное сотрудничество было наиболее плодотворным, в каждой образовательной организации целесообразно создать единое информационно – образовательное пространство это система эффективного и комфортного предоставления информационно-коммуникативных, консультативных, психолого-педагогических услуг субъектам образовательного процесса.

Такая система сегодня динамично развивается с учетом последних технологических разработок и модернизации системы образования в целом.

Создание виртуального пространства для взаимодействия с родителями может стать для педагога дополнительным источником получения информации от родителей, а также эффективным способом общения с другими педагогами и родителями.

Несомненным достоинством данного взаимодействия будет являться экономия времени родителей учеников, что поможет им быть «достаточно информированными» о жизни детей в условиях тотальной занятости.

Важно то, что подобное общение между педагогом и родителем не должно приобрести формальный характер, а должно быть персонифицировано направленным в интересах каждого ребенка.

В форме взаимодействия с родителями через социальные сети реализуется принцип партнерства и диалога. Такая форма взаимодействия с родителями, позволяет педагогу значительно улучшить отношения с семьями, повысить педагогическую культуру родителей, расширить представления детей по различным образовательным областям.

Взаимодействие родителей и педагогов в воспитании детей – это взаимная ответственная деятельность взрослых участников воспитательно-образовательного процесса. Обычно родители не обращают внимание на информацию, размещенную в информационных уголках, не находят времени для общения с педагогом, но вместе с тем активно посещают социальные сети, и сидят в телефоне.

Современная цифровая вежливость — уже не просто соблюдение приличий. Это такое взаимодействие, которое не будет доставлять собеседникам лишних неудобств, сделает общение эффективным и сэкономит время, силы и трафик.

Насколько правил современной цифровой вежливости

❖ **Учитывать контекст.** Если задача — совместная работа над каким-то делом (донести информацию, найти решение проблемы), то лучше говорить кратко и по теме, использовать текст вместо голосовых сообщений и избегать флуда (разговоров не по теме), пока вопрос не будет решен.

❖ **Отвечать там, где спросили.** Важно отвечать человеку на сообщение по тому каналу связи, где он сам вам писал. Это нужно, чтобы вся переписка по одному вопросу сохранялась в одном месте. Бывает неудобно спустя несколько дней или недель искать нужное место или ссылку, если общение «разбросано» по разным площадкам.

❖ **Отвечать оперативно.** Мессенджеры подразумевают оперативный ответ. Если на него нет времени, лучше не открывать сообщение и оставить его непрочитанным. Этим мы даем дополнительный сигнал: «Я не открывал сообщение, оно висит в качестве напоминания, и новое напоминание пока что можно не отправлять». Если вы уже прочитали сообщение, но пока не готовы на него ответить, то напишите, что ответите позже. Иначе собеседник увидит, что вы просмотрели сообщение и проигнорировали его, а это уже проявление неуважения.

❖ **Не торопить собеседника.** Никто не обязан быть в сети 24 часа в сутки и отвечать на все сообщения мгновенно. Поэтому не стоит поторапливать человека, который не ответил сразу. Чтобы напомнить о себе, лучше задать уточняющий вопрос. Например, спросить, нужна ли собеседнику дополнительная информация. А можно и напрямую спросить, когда собеседник готов будет дать ответ, но при этом лучше объяснить, почему для вас важны сроки получения ответа: «Сориентируйте, пожалуйста, когда Вы сможете определиться с решением, мне нужно отправить отчет до среды».

❖ **Писать имена с заглавной буквы, а важные слова — полностью.** Писать имя собеседника (да и других людей) всегда лучше с заглавной буквы. Имя, написанное со строчной, — еще один знак неуважительного отношения к человеку. Экономить время на самых важных в коммуникации словах — не лучшая идея. Сообщения со словами «спс», «пжлст», «плз», «првт» могут вызвать неприязнь — мол, неужели у человека не нашлось пары лишних секунд? Если вы действительно хотите выразить благодарность или поздороваться, не экономьте на буквах.

❖ **Перечитывать текст сообщения.** При перечитывании становятся видны многие нелепые грамматические и стилистические ошибки; кроме того, на телефонах часто установлена автозамена, которая исправляет незнакомые слова и слова с опечатками по своему усмотрению. Поэтому привычка перечитывать любой текст перед отправкой избавит вас от стыда за собственную небрежность и неловких ситуаций. Чтобы не отправлять и тут же стирать.

Правила общения в групповых чатах.

Правило 1. «Следите за оформлением»

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, например: «Уважаемые родители! Напоминаю вам, что утренники пройдут в группах, а не в музыкальном зале». Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений.

Правило 2. «Пишите по теме»

Всегда указывайте тему переписки. Четко и лаконично формулируйте мысль, прежде чем отправить сообщение. Когда обсуждаете важные вопросы в общих 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.

Правило 3. «Определите время общения»

Четко установите, сколько времени вы готовы потратить на общение в мессенджерах и на какой период дня. Не нужно мгновенно реагировать на сообщения. Расставляйте приоритеты и следите за тем, чтобы соблюдался график. Установите правило для собеседников писать сообщения не раньше 07:00 и не позже 21:00.

Правило 4. «Придерживайтесь делового стиля»

Будьте вежливыми и тактичными, не нарушайте этические нормы. Помните, что любой участник переписки может использовать ее в суде, чтобы доказать факт оскорбления в свой адрес. Суд оценивает формат сообщения субъективно. Поэтому оскорблением могут посчитать не только нецензурные выражения, но и субъективное мнение о родителях или других людях, даже если педагог выразил его вежливо. На основании переписки в социальных сетях суд может наложить штраф за публичное оскорбление до 50 тыс. руб. (ст. 5.61 КоАП)

Правило 5. «Предотвращайте конфликт»

Общайтесь одинаково уважительно со всем. Держите нейтралитет: не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону. Если назревает конфликт, призывайте участников беседы не смешивать личное и деловое общение. При необходимости приглашайте на личную беседу. Когда отвечаете, обращайтесь лично к автору сообщения, расставьте смысловые и эмоциональные акценты.

Правило 6. «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.

Правило 7. «Не публикуйте персональные данные»

Договоритесь с родителями, что личную информацию, например, общие фотографии детей группы, они не будут размещать в соц. сетях без разрешения родителей тех детей, которые есть на фото. Закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Правило 8. «Тема чата»

Необходимо следить, чтобы обсуждаемые темы касались только участников чата. Сообщения должны быть компактными и содержать только основную информацию, которую необходимо донести до родителей. И если родители теряют

ниточку главной темы и переходят на какие-то сторонние и ненужные обсуждения, мягко напоминайте о главном вопросе и возвращайте их к нему.

Выводы: Независимо от того, соблюдают ли ваши собеседники правила сетевого этикета, соблюдайте их сами! В конце концов, предельно вежливо порекомендуйте собеседнику ознакомиться с этими правилами.

Подражайте собеседнику. Чтобы с собеседником было взаимопонимание и сама переписка была легкой, необходимо писать в том стиле, в котором пишет ваш коллега, начальник или клиент. Например, если человек отвечает вам в стиле одно-два слова, то не стоит писать ему емкие тексты, иначе это будет его раздражать.

Голосовые сообщения.

- ❖ Аккуратнее с голосовыми сообщениями
- ❖ Голосовые сообщения — предмет самых жарких споров. В результате опросов 72% сказали, что никогда не отправляют голосовых сообщений или делают это только в крайних случаях.
- ❖ Половина респондентов объяснила это тем, что голосовые сообщения неудобно ни отправлять, ни получать.
- ❖ Еще 22% сочли, что голосовые сообщения удобны только отправителям. При этом 84,5% опрошенных отметили, что готовы получать голосовые сообщения только от родственников и близких друзей.
- ❖ Также выяснилось, что людей раздражают как слишком короткие (менее 5 секунд), так и чересчур длинные (несколько минут) месседжи. Большая часть опрошенных считают оптимальными сообщения длиной от 10 до 60 секунд.
- ❖ А в числе недостатков — невозможность искать и «копипастить» нужную информацию, увеличение трафика и необходимость прослушать сообщение, чтобы оценить его ценность и срочность.
- ❖ Выбирая подходящий способ связи с родителями, можно остановиться на 2-3 вариантах, которые обеспечат разные формы общения: официальное и неформальное; вживую и на расстоянии; коллективное и индивидуальное.

Современные способы общения с родителями:

Способ № 1. Сайт ОО

Он нужен не только для того, чтобы разместить информацию об организации, но и сформировать имидж ОО, привлечь высококвалифицированные кадры.

Информация на сайте обеспечит открытость ОО и формирует доверие со стороны родителей, представителей общественности, социальных партнеров.

Способ № 2. Блоги и странички педагогов

Блоги и странички среди наших педагогов приобретают популярность. Здесь размещается информация о своей профессиональной деятельности и достижениях, а также рекомендации по развитию и воспитанию детей.

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

Способ № 3. Электронная почта

С помощью электронной почты родители получают информацию о жизни группы, мероприятиях в ОО. Кроме того, воспитатели рассылают им практические материалы (например, стихи для заучивания с ребенком к празднику, памятки, фото) и личные сообщения.

По электронной почте им рассылается текущая информация: сведения об индивидуальном развитии ребенка, результаты диагностик, приглашения на родительские собрания и другие мероприятия, рекомендации по воспитанию и обучению, фотографии детей и др.

Преимущества использования электронной почты в том, что до сведения родителей можно доносить огромный объем информации, осуществить индивидуальное взаимодействие с семьей.

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

Способ № 4. Группа в социальной сети

Наличие группы в социальной сети позволяет популяризировать деятельность ОО, информировать большое количество посетителей об интересных событиях, обсуждать достижения воспитанников.

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

Способ № 5. Чат в мессенджерах

Мессенджеры – программы, с помощью которых пользователи обмениваются быстрыми сообщениями (Viber, WhatsApp, Skype, Telegram). Их используют и педагоги, и родители.

Мессенджеры позволяют быстро обмениваться информацией, передавать текстовые сообщения, звуковые сигналы, изображения, видео. С их помощью можно отправить фото с фрагментами занятия родителям. Это особенно актуально в период адаптации ребенка к детскому саду. Используйте мессенджеры для личной переписки и отдельно создайте чат группы. Это позволит общаться со всеми родителями группы и обеспечить приватность для решения личных обращений.

Способ №6. Проведение вебинаров и видеоконференций.

Кроме вебинаров, можно организовать голосовые конференции при помощи программы Zoom или Skype. Практически у всех родителей есть возможность для установки этих программ. Данные программы помогают осуществить коллективные обсуждения актуальных проблем и просто общаться между собой. При проведении вебинара возможно использовать функцию «демонстрация экрана» монитора и донести до родителей необходимую информацию.

Где что размещать?

Родители должны четко понимать, по каким вопросам и на какой канал связи могут к Вам обратиться. На каждый канал связи уместно определить свою тематику и обозначить круг вопросов.

В родительской группе социальной сети наиболее уместно

- ❖ размещение фотографий, видеозаписей уроков, мероприятий с детьми продолжительностью не более 5-7 минут;
- ❖ публикация результатов творческой и интеллектуальной деятельности детей (поделки, презентации, проекты);
- ❖ публикации статей, рекомендаций родителям на тему педагогики и воспитания, в том числе ссылки на психолого-педагогическую литературу и педагогические сайты;
- ❖ размещение объявлений о грядущих мероприятиях с кратким анонсом, датами проведения;
- ❖ размещение фотографий, вызывающих позитивные эмоции или вдохновение;
- ❖ создание опросов, публикация статистики, результатов исследований на педагогическую тематику;
- ❖ размещение постов родителей на страницах группы, не нарушая установленные правила общения и тематики.
- ❖ **Обратите внимание:** Чтобы каналы связи работали эффективно важно регулярно размещать публикации. В социальной сети, на личном сайте уместно публиковать информацию не реже 1 раза в неделю.

На личном сайте или страничке блога уместно публиковать:

- ❖ собственные статьи и методические разработки;
- ❖ мультимедийные презентации не более 10 слайдов на тему педагогики, психологии и воспитания;
- ❖ небольшие видеоролики до 10 минут, но можно и большего объема;
- ❖ поздравления посетителей с основными праздниками;

- ❖ результаты участия в различных образовательных мероприятиях: конференциях, форумах, круглых столах;
- ❖ рекомендации своих любимых книг, фильмов;
- ❖ текстовые файлы в тематических разделах.
- ❖ выдерживайте все посты в едином стиле. Не знаете, какого стиля придерживаться — придерживайтесь минимализма!



В родительском чате мессенджера публикуйте:

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

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

Электронную почту можно использовать для:

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

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

Обратите внимание!:

За разглашение персональных данных предусмотрена административная, гражданско-правовая и уголовная ответственность.

Передача через мессенджеры, социальные сети личной информации независимо от того, кто именно ее передает, сразу влечет за собой риски нарушить закон № 152-ФЗ «О персональных данных».

Родители часто просят прислать фотографии, видео с прошедших мероприятий. Принципиально важно при обмене фото, видео не публиковать их без согласия субъекта персональных данных.

Закон допускает возможность для личных целей использовать персональные данные, но при этом не должны нарушаться права субъектов.

Поэтому на собрании получите от родителей письменное согласие на работу с персональными данными, по всем используемым каналам связи.

Группы, создаваемые педагогом в социальных сетях, представляют собой универсальный способ связи, так как родители не только видят сообщения, которые размещает педагог, но и могут комментировать их, общаться друг с другом.

Такой способ связи мотивирует родителей на комментирование, обсуждение возникающих вопросов. Это уже совсем иной новый уровень работы с родителями.

На следующем этапе важно создать такой дизайн и наполнение групп, которые будут раскрывать суть созданной группы. Грамотно оформленный контент, может привлечь в группу большинство родителей в качестве подписчиков. Родителей следует пригласить принять участие в работе группы в роли администратора, обговорить с родителями закрытая или открытая это будет группа. Следует всегда помнить, что группы в социальных сетях и мессенджерах создаются для конструктивного взаимодействия родителей и педагогов, обеспечения открытости работы ОО.

Группы выполняют следующие задачи:

- ❖ Предоставление информационной, консультативной помощи родителям.
- ❖ Вовлечение родителей в процесс обучения, развития и познания собственного ребенка.
- ❖ Создание условий для сотрудничества, обмена опытом.
- ❖ Содействие сплочению детского и родительского коллективов.

С чего начать?

1. Чтобы добиться максимального эффекта от сетевого взаимодействия, стоит учесть 3 самых важных фактора: правила общения, тематика общения, этика общения.
2. Чтобы не попасть в ловушку собственной вежливости и выстроить бесконфликтное общение с родителями, разработайте свод простых правил сетевого общения.
3. В зависимости от способа взаимодействия: социальная сеть, электронная почта, блог или мессенджер, правила устанавливаются разные.
4. Свод правил отправляется на ознакомление всем участникам группы при открытии группы, а в последующем всем новым участникам.

Тематика общения:

В родительской группе наиболее уместно: (повторение слайда 29)

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

Три важных правила:

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

Организационные вопросы чата:

Чат педагогов с родителями это, прежде всего, канал информации, а не коммуникации. Ваше дело – сообщить мамам и папам все, что они должны знать на данный момент, но не более того.

Во-первых, в чате пишете только Вы.

- ❖ В этом случае чат это доска объявлений. Никто на ней не пишет своих комментариев и вопросов. Информируйте, объявляйте, заявляйте.
- ❖ Отключите функцию «добавлять комментарии» и напоминайте родителям, что тут пишут только педагоги.
- ❖ Для общения родителей есть обычно отдельный чат. Вот туда всю «демократию».

Во-вторых, время работы чата.

- ❖ Коммуникация с родителями это не отдых, развлечение или хобби. Это работа. А время работы должно быть строго нормировано, думаю, сложно с этим не согласиться. Не нужно писать в семь утра, два часа ночи, за рулем и в душе.
- ❖ Пишите три раза в день. Утром то, что родители должны знать сегодня. Днем – ответы на вопросы и комментарии. Вечером – итоги дня. Точка.
- ❖ Каждое ваше сообщение должно отвечать на все вопросы, которые могут возникнуть у родителей. Потратьте время и напишите инструкцию: что, где, когда, кому надо и не надо, сколько стоит и прочее. Постарайтесь учесть все.
- ❖ Конечно, родители обязательно переспросят еще сто раз того невозможно избежать. Но пусть задают вопросы друг другу в родительском чате. Там всегда найдутся мамы, готовые терпеливо много раз отвечать. Снимите с себя эту нагрузку по несколько раз отвечать на один и тот же вопрос.
- ❖ Управляйте не спеша. Не нужно отвечать на каждый вопрос, комментарий и всхлип родителя. Практика показывает, что через час-другой родитель либо найдет ответ, либо успокоится. А если не то и не другое, то точно дождется общения с вами.
- ❖ Сделайте регулярные встречи с родителями. Можно онлайн. Например, раз в две недели – день ответов на вопросы. И вот тут уже можно все обсудить, поdiskутировать, высказать разные точки зрения.
- ❖ «Чат – это НЕ опрос мнений». Высказывание мнений «всеми обо всем» приводит к засорению чата. Для выяснения мнения относительно той или иной ситуации рекомендуется использовать Опрос (Google форма).
- ❖ «Фото и видео – ссылкой». Рассылка мультимедиа пофайлово через чат приводит к быстрому засорению памяти мобильного устройства и снижению качества мультимедиа.

Общение в чатах это:

- Оперативно (одним сообщением можно мгновенно донести до всех важную информацию).
- Удобно (без лишних встреч можно получить нужную информацию, принять решение, организовать мероприятие, можно отреагировать на сообщение в удобное для вас время).
- Эффективно (есть возможность объединить ресурсы всех участников чата и возможность взаимодействовать для поиска оптимальных решений).
- Объединяет (позволяет включить в процесс взаимодействия всех родителей, учесть мнение каждого).

Но стоит помнить, что риск быть неправильно понятым при виртуальном общении выше, чем при общении в реальности, так как, собеседники не видят мимику, и пантомимику друг друга. Не всегда могут понять эмоциональный настрой участников чата и интерпретируют их слова на основе собственных установок, домыслов и настроений.

- Чтобы избежать конфликтов при общении в общих чатах старайтесь выражаться максимально корректно и доброжелательно. Избегайте двусмысленных выражений, как оскорбления, агрессия, пренебрежение чьими то интересами.
- При возникновении недоразумения проявите максимум терпения, уточните свою мысль, при необходимости пообщайтесь лично или по телефону.
- Услышьте своего собеседника, проявите готовность понять друг друга и найти устраивающее всех заинтересованных решение.

Пусть ваши родительские чаты будут дружными, задачи оперативно решаются, а Ваши дети растут, видя пример эффективных коммуникаций и взаимодействий очень разных, но объединившихся и услышанных друг друга людей!

Дополнительный материал, для ознакомления:
Положение об этике общения, <https://cloud.mail.ru/public/PHiy/ExN6ar362>
д/с г. Краснодар

Материал подготовила:
Карпова Татьяна Александровна, воспитатель старшей группы «Солнышко»
МАДОУ СЦРР детский сад «Золотой ключик», октябрь, 2021г.