

Здравствуйтесь уважаемые коллеги!

Тема нашей встречи: правила и приемы бесконфликтного общения педагога с родителями в мессенджерах и социальных сетях.

Сегодня, в век информатизации и компьютеризации информация является таким же ресурсом, как трудовые, материальные и энергетические. Развитие информационных технологий позволяет педагогу активно использовать самые современные средства для поддержания контакта с родителями. Мы живем в современном обществе в эпоху цифровизации. Одним из элементов которой является переход от очного общения и взаимодействия, к общению виртуальному, с использованием различных мобильных приложений и социальных сетей, и бесплатных мессенджеров. В нашем современном обществе родители очень заняты и в связи с недостаточным количеством времени не имеют возможности достаточно полно, эффективно и успешно взаимодействовать с педагогом, хотя и осознают данную необходимость как благо для развития своего ребенка. Это как раз и является одним из проблем взаимоотношения, в контексте педагог-родитель.

Рассмотрим наиболее эффективные способы взаимодействия, позволяющие превратить родителей в Ваших союзников :

1. Сайт МКДОУ
2. Блоги и странички педагогов
3. Электронная почта
4. Группа в социальной сети
5. Чат в мессенджерах

Преимущества виртуального общения с родителями

1. Повышает активность и включенность родителей в образовательную деятельность ДОУ.
2. Экономит время на информирование родителей.
3. Позволяет быстро получать обратную связь.
4. Обеспечивает общение в режиме реального времени и допускает отложенные ответы (мессенджеры, группа в социальной сети).
5. Дает возможность сочетать индивидуальную и групповую формы взаимодействия.
6. Создает условия для диалога с педагогами и родителями других детей (чаты, блоги).
7. Позволяет продемонстрировать текстовые, видео и фотоматериалы.
8. Обеспечивает достаточный уровень приватности для личных обращений (мессенджеры).

Социальные сети.

Наличие группы в социальной сети позволяет популяризировать деятельность педагога, информировать большое количество посетителей об интересных событиях, обсуждать достижения детей. Чтобы создать такую группу, проведите опрос среди родителей и выясните, какой социальной сетью пользуется большинство из них.

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

Минусы. **Общение в социальной сети** может свести к минимуму живое **общение с родителями**. Кроме того, если сразу не оговорить с **родителями правила группы**, она превратится в ленту бесполезных постов. К группе могут присоединиться посторонние пользователи, размещать рекламу, запрещенные материалы, некорректно высказываться.

Создавайте закрытые группы, проверяйте запросы на вступление в группу и материалы, которые предлагают разместить.

Чаты в мессенджерах.

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

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

Минусы. В чат группы **родители** могут писать ночью и рано утром, сообщать, что их ребенок не придет, скидывать картинки с пожеланиями хорошего дня, новости из интернета, советовать магазины с детской одеждой.

Чтобы этого не произошло, пользуйтесь **мессенджерами правильно**.

Какие **правила нужны в родительском чате**.

Суть **правил** в том, чтобы **общение было конструктивным**, а информация полезной. В то же время их не должно быть слишком много. Много **правил** - люди их забывают или перестают исполнять. Вот минимальный и достаточный список **правил**, который поможет наладить коммуникацию между **родителями в группе**.

Хозяин чата, администратор, модераторы.

В большинстве **мессенджеров** создатель имеет больше **прав**, чем участники, по его оформлению и модерации.

- Договоритесь на **родительском собрании**, кто именно создаст чат.
- Определите, будут ли у него помощники-модераторы.
- Обычно эти роли берут на себя руководители **родительского комитета**.

Но иногда бывают люди, которые умеют модерировать чаты и именно так вносить свой вклад в **общее дело**. Если у них есть такой опыт по работе - это будет очень большая помощь.

Укажите в **правилах чата**, кто является модератором, чтобы участники прислушивались к нему.

Безопасность участников чата.

Обязательно пропишите в **правилах** вопросы распространения и пересылки **сообщений**. Например:

- Из **родительского** чата нельзя пересылать информацию посторонним.
- В **родительский** чат можно включать только членов семьи ребенка группы.
- Новых участников в чат может включать только администратор и модератор.
- Выложенными документами нельзя делиться с людьми, не включенными в чат, без разрешения администратора или модераторов.

Реклама и спам.

Имеет смысл запретить посторонние **сообщения в чате**. Но надо четко написать, что вы имеете в виду, иначе скромные люди могут побояться кинуть ссылку на интересную экскурсию, если она является платной.

- Просим не пересылать поздравительные открытки и различные картинки в этот чат.
- В этом чате запрещается реклама платных услуг, кроме мероприятий для группы, на которые вы готовы сопровождать всех детей сами или с педагогом.

Подумайте о том, что еще важно для участников, обсудите на родительском собрании и добавьте в правила. Нужно подчеркнуть, что чат существует для общения по темам, которые интересны и важны всем без исключения.

Ответственность за нарушения правил чата:

Необходимо прописать наказание за нарушения **правил**. Желательно использовать формулу “Администратор (*модератор*) имеет **право...**”

- Администратор имеет **право** выносить предупреждение со ссылкой на **правило**, которое нарушил участник.
- Администратор имеет **право** заблокировать пользователя на день, если он продолжает нарушать **правила** после предупреждения. (*Telegram*).
- Администратор имеет **право** поставить на голосование исключение из чата или блокировку пользователя на срок более одного дня. Голосование можно делать в Телеграме прямо внутри чата.

В принципе, таких мер достаточно, чтобы люди держали себя в руках.

Рекомендации педагогам : «**Правила бесконфликтного общения с родителями в мессенджерах и соц. сетях**».

1. «*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.
2. Соблюдайте деловой стиль **общения**. Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Помните, что **родители** могут использовать переписку в суде, чтобы доказать факт оскорбления в свой адрес. Суд оценивает формат **сообщения субъективно**.

Поэтому оскорблением могут посчитать не только нецензурные выражения, но и ваше субъективное мнение о **родителях или педагогах**, даже если вы выразили его вежливо. На основании переписки в **социальных сетях** суд может наложить на учреждение так и на должностное лицо за публичное оскорбление штраф до 50 тыс. руб. (*ст. 5.61 КоАП*).

3. Предотвращайте конфликты. Общайтесь одинаково уважительно со всеми. Держите нейтралитет: не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону в **общем чате**. Сохраняйте дистанцию: не допускайте неконструктивной критики и не переходите на «ты». 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.

4. Следите за оформлением. Соблюдайте **правила** орфографии и пунктуации. Не пишите предложения заглавными буквами. Предложения, которые состоят только из заглавных букв, читатели подсознательно воспримут как крик. Составляйте текст кратко и емко, чтобы его было удобно прочитать, например: «Уважаемые **родители!** Напоминаю вам, что **родительское собрание** состоится 28 августа в 19:00 в актовом зале».

Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений.

5. Определите 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 соблюдать график. Установите **правило** для собеседников писать

сообщения не раньше 7 : 00 и не позже 21:00.

6. Следите за тем, чтобы не опубликовать персональные данные. Договоритесь с **педагогами и родителями**, что личную информацию, например, фотографии, они будут размещать в **общем чате только** с разрешения тех, кто присутствует на фото или их законных представителей. Иначе есть риск нарушить закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «*О персональных данных*».

7. Не принимайте важных решений в момент переписки. Помните: важные решения должны быть обдуманными и взвешенными, а не на эмоциях. Нередко такие важные решения лучше принимать по результатам устной беседы.

Претензии к педагогам со стороны родителей.

Причины конфликтов различны: несоответствие целей **педагогов и родителей**, недостаточная информированность сторон о событии,

некомпетентность одной из сторон, низкая культура поведения и др. Поводы для возникновения конфликтов со стороны **родителей**, часто встречающиеся в нашей практике:

- с ребенком мало занимаются в саду;
- не создают должных условий для укрепления его здоровья;
- не могут найти подход к ребенку;
- используют **непедагогические** методы в отношении ребенка (*моральные и физические наказания*);
- плохо следят за ребенком (*не вытерли сопельки, не переодели грязную футболку*);
- ребенка заставляют есть или не следят, чтобы он все съедал;
- ограничивают свободу ребенка;
- часто наказывают и жалуются на ребенка, если его поведение не устраивает воспитателей;
- не принимают меры в отношении гиперактивных и агрессивных детей, особенно если их ребенка укусили, ударили, поцарапали.

И хотя этот список далеко неполный, по нему видно, что **родители** предъявляют огромное количество требований к детскому саду и к воспитателю в первую очередь.

Претензии к родителям со стороны педагогов.

Конечно, у воспитателей тоже есть «*свой список*» претензий к родителям :

- неуважительно относятся к персоналу детского сада, могут выразить свою позицию на повышенных тонах при ребенке;
- забывают оплатить квитанции, вовремя внести плату за дополнительные занятия;
- забывают положить детям в шкафчик сменную одежду;
- приводят детей в садик совершенно неподготовленных (без элементарных навыков самообслуживания, не привыкших к режиму дня садика);
- поздно забирают детей;
- плохо воспитывают детей (чрезмерно балуют или, наоборот, не уделяют должного внимания ребенку; обычно к таким детям очень сложно найти подход);
- предъявляют необоснованные претензии к персоналу, придираются к мелочам.

Конфликт «педагог-родитель».

Конфликт «*педагог-родитель*» обычно предполагает протекание по типу «*начальник — подчиненный*», что и обуславливает поведение воспитателя как обвиняющей стороны. Если раньше такое положение устраивало обе стороны, то теперь **родители** стремятся не допустить давления на себя со стороны работников детского сада. Поэтому во избежание углубления и расширения конфликтной ситуации нам, **педагогам**, желательно осознать и осуществлять на практике линию партнерского

взаимодействия «*на равных*». Не стремитесь доминировать во что бы то ни стало. Часто высказываемые воспитателем претензии к **родителям расплывчаты**, не конкретны. Одновременное высказывание многих претензий создаст у **родителей** впечатление виновности во всем, что происходит вокруг, и они начнут **оправдываться даже в том**, в чем их не обвиняют. Поэтому не надо расширять предмет ссоры, причину недовольства. Если человек выступает с обидами, претензиями или с чем-то не согласен, значит, он ждёт, что другая сторона прислушается к нему и изменит своё поведение. Поэтому воспитателю следует выработать у себя установку, что **родители** всегда имеют какие-то основания для жалобы, недовольства и высказывают их не ради удовольствия (что, **правда**, бывает у склочника, а потому, что их что-то тяготит, заставляет переживать, мучиться. Нам, **педагогам**, необходимо **справедливо**, непредвзято относиться к инициатору конфликта. Нередко к конфликту

приводит эмоциональный тон разговора воспитателя с **родителями** : категоричность высказываний, повышенный тон. Естественно, что такая бестактность, а порой и грубость, вызовет ответную реакцию **родителей** : как говорится, «*посеешь ветер — пожнешь бурю*». **Правильным** действием со стороны воспитателя будет спокойный, доброжелательный, уверенный тон в ответ на бурную реакцию **родителей**. Мы должны уметь сдерживать свои эмоции и не переводить деловой конфликт на личностный уровень, не затрагивать чувство собственного достоинства **родителей**, проявлять эмоциональную выдержку. В случае предъявления **родителем** претензий и возникновения на этой почве конфликтной ситуации воспитатель должен предложить способ её разрешения, устранения причины, вызвавшей разногласия или недовольство одной из сторон. Это может быть оказание помощи, частичная уступка, смягчение требований. Наиболее эффективными способами выхода из конфликта выступают сотрудничество и компромисс. Очень важно уметь договариваться и находить способы выхода из различных ситуаций.

Решение конфликтов.

Можно ли свести конфликты к минимуму? Можно, если мы, **педагоги**, будем следовать следующим **правилам** :

1. Информировать **родителей** **еще до того**, как их дети поступили в дошкольное учреждение, о том, что там будет происходить не только в плане расписания и распорядка, но и в плане взаимоотношений и **педагогических воздействий**. С этой целью проводим ознакомительное собрание для **родителей** вновь поступающих детей в ДООУ, рекомендуем посетить сайт детского сада для получения более подробной информации о ДООУ.

2. Показать **родителям**, как «*безболезненно*» разрешать конфликты, если они возникают. Объясняем, что все конфликты необходимо решать непосредственно в ДООУ, не прибегая к вышестоящим органам. Можно в дополнение к **родительскому** договору создавать специальную памятку. В ней могут быть, например, такие слова: «В нашем детском саду не принято выяснять отношения между воспитателем и **родителем** в присутствии

детей», «В нашем саду не принято делать замечания чужим детям в отсутствие их **родителей** и разбирать ссоры детей без участников конфликта». Если *«прописать»* эти **правила**, и вовремя познакомить с ними **родителей**, то многие конфликты просто не возникнут.

3. **Педагогам** научиться доносить грамотно информацию до **родителей**. Например, сообщая что-либо негативное про ребенка, всегда начинать с положительного отзыва и только потом формулировать проблему: «Ваш Петя сегодня хорошо рисовал, он у вас замечательный, но есть одна сторона, которая меня очень волнует. Вы своего ребенка лучше знаете, может быть, вы мне что-то посоветуете в этом плане. Я замечаю, что он часто бьет Катю, как вы считаете, с чем это может быть связано? Давайте вместе подумаем, в чем здесь дело и как ему помочь». Это позиция сотрудничества, **общение на равных**, обращение к **родителю** как к знающему и компетентному человеку. Очень важным в **общении с родителями** является формирование системы *«МЫ»* как ориентации на совместные цели в воспитании и развитии детей.

4. Опытный, мудрый педагог просто *«забывает»* о конфликтах. Мы должны встречать **родителей с улыбкой**, доброжелательно и обязательно обращаться по имени-отчеству.

5. Научитесь выжидать паузу, прежде чем давать ответ или высказывать своё мнение -это позволит обдумать свою реакцию и снизить эмоциональное напряжение.

6. Обязательно включайте конфликтных **родителей** в творческую деятельность (творчество открывает в людях лучшие стороны личности, а совместная деятельность сближает).

7. Проанализируйте типичные жалобы. Если они систематически поступают от разных **родителей**, возможно, воспитателю стоит изменить какие то моменты в своих отношениях к **родителям или общении с детьми**.

8. Очень важно сохранять открытость к критике и готовность меняться. Воспитатель должен помнить: профессиональной задачей педагога является умение *«транслировать»* этику **общения родителям** и научить их делать также.

Конфликты в детском саду неизбежны, однако успешность функционирования образовательного учреждения зависит от того, насколько своевременно и корректно они будут решены.

Педагогам и руководству ДООУ следует обращать внимание на причины возникновения конфликтов, устранять их, а также формировать **правильную** стратегию выхода из подобных ситуаций. Большинство **родителей и педагогов понимают**, что единственно **правильный** и лучший выход состоит вовсе не в непрерывном противоборстве или пассивном бездействии, а в серьезном и вдумчивом сотрудничестве. Прислушиваться друг к другу и действовать сообща -это нелегкий труд, но он сполна вознаграждается гармоничным развитием и счастьем наших детей.