МУ «Отдел образования Урус-Мартановского муниципального района»
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«ЦЕНТР ОДАРЕННЫХ ДЕТЕЙ УРУС-МАРТАНОВСКОГО РАЙОНА»
(МБУ ДО «ЦОД Урус-Мартановского района»)

Абдулкадырова Роза Увайсовна
Подписано цифровой подписью: Абдулкадырова Роза Увайсовна
Дата: 2024.03.22 14:45:11 +03'00'

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ Р.У. Абдулкадырова

Инструкция-рекомендация
по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг

Дистанционное взаимодействие с родителями может проходит 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 работников учреждения и родителей.

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

- через официальный сайт образовательного учреждения https://codurus.dod95.ru/ в разделе «Дистанционное взаимодействие» (где представлена полная информация об учреждении, его деятельности и др.);
- консультация родителей по электронной почте: codurus@mail.ru (подготовка и направление письменного ответа, рекомендаций);
- общение с помощью мессенджеров (на платформе Сферум в Vk мессенджер и др.);
- организация взаимодействия через социальные сети (Instagram: https://www.instagram.com/cod_urus/?hl=ru иВконтакте: https://vk.com/codurus и др.).

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 крайнередко.

Одним из вариантов **Offline взаимодействия** с родителями является обучающее видео для родителей или детей, в формате мастер-класса, консультации или Onlinezанятия. 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 дополнительную образовательную программу.

Взаимодействие с родителями через мессенджеры и социальные сетиВзаимодействие через родительскую группу в Vk мессенджер

Сегодня большинство родительских чатов расположено на платформе Сферум в Vk мессенджер. Vk мессенджер – 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 Vk мессенджер 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.

Как начать пользоваться VK Мессенджером

Регистрация в VK Мессенджере происходит с помощью VK ID. Это технологическое решение для аутентификации пользователя. Чтобы им воспользоваться, не нужно регистрироваться в социальной сети ВКонтакте. Вы можете создать учебный профиль в VK Мессенджере независимо от того, регистрировались ли через VK ID или нет. В мессенджере можно войти в учебный профиль Сферум и в личный. Личный аккаунт будет доступен, если ранее вы авторизовались через VK ID в социальной сети ВКонтакте.

Учебный профиль нужен для образовательной коммуникации:

1. Установите приложение VK Мессенджер на смартфон. Приложение доступно в Google Play, App Store, RuStore, AppGallery.
2. Откройте приложение VK Мессенджер на телефоне и нажмите на кнопку «Создать профиль Сферума».
3. Введите свой номер телефона и нажмите кнопку «Продолжить».
4. Пожалуйста, не регистрируйте на свой номер телефона ребёнка. Иначе возникнет путаница с учебными профилями родителя и ученика.
5. Введите код-подтверждение, который придёт на ваш телефон. Если ранее вы уже регистрировались через VK ID, нужно будет ввести пароль.
6. Заполните информацию о себе. Нужно указать имя и фамилию, дату рождения, пол - и снова нажать кнопку «Продолжить».
7. Учебный профиль готов!
8. Далее нажмите «Продолжить».

Как создать учебный профиль с компьютера

1. Перейдите на сайт web.vk.me, чтобы начать работу в VK Мессенджере.
2. Нажмите «Создать профиль Сферума».
3. Введите номер телефона и нажмите кнопку «Продолжить».

Пожалуйста, не регистрируйте на свой номер телефона ребёнка. Иначе возникнетпутаница с

учебными профилями родителя и ученика.

4. Учебный профиль готов!

5. Нажмите «Продолжить».

Как родителю попасть в чат
Как подключиться к звонку с компьютера

1. Откроется окно звонка.

2. Во время звонка вы можете писать в чате, поднять руку для привлечения внимания учителя, демонстрировать свой экран, включить камеру и микрофон, посмотреть список участников звонка, свернуть и развернуть окно.

3. Также вы можете перейти в профиль других участников звонка или написать имлично. Для этого нужно нажать на три точки рядом с фото участника.

Как подключиться к звонку из мобильного приложения VK Мессенджер

1. Откроется окно звонка.

2. Во время звонка вы можете писать в чате, поднять руку для привлечения внимания учителя, демонстрировать свой экран, включить камеру и микрофон, посмотреть сетку участников звонка, свернуть и развернуть окно.

3. Также вы можете перейти в профиль других участников звонка или написать имлично. Для этого нужно нажать на три точки рядом с фото участника.

Что можно делать в чатах

Сгруппировать диалоги в тематические папки. Для этого в мобильном приложении нужно нажать на иконку «Аккаунт» в правом нижнем углу экрана - и перейти в свой учебный профиль Сферум.

Взаимодействие с родителями через социальные сети

В социальной сети ВКонтакте создана официальная страница Центра одаренных детей, в которой размещается информация об образовательной, воспитательной и досуговой деятельности образовательного учреждения. Новые посты публикуются регулярно, 1-2 раза в неделю.

Есть ряд требований к размещаемой информации на страницах Центра, ведь она направлена для родителей, с благодарностью, для их информирования, повышения педагогической компетентности. В свою очередь Центр 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 педагогам.

Особое внимание необходимо уделить вопросу по публикации фото и видео детей в социальных сетях, ведь для этого вам требуется разрешение родителя, законного представителя (согласие). В учреждении такое разрешение прописано в заявлении между ЦОД и родителями.

Правила и приемы бесконфликтного общения педагога с родителями вмессенджерах и социальных сетях

Педагог в современном образовательном учреждении 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 педагог 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 Центра 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 Центра 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 используя 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 родительской группе. При обсуждении важные 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.

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 изродителей, 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, Роза Увайсовна! Не волнуйтесь, справку можете забрать сегодня после 16:30 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.

Расставляйте приоритеты и следите за тем, чтобы соблюдать график. Установите правило для собеседников писать сообщения не раньше 09:00 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 личное сообщение.

Не публикуйте персональные данные

Не запрашивайте документы в общем чате, лучше пишите конкретно адресатам. В заявлении от родителей должен быть прописан пункт о согласии публикации фото и видео материалов с детьми в родительских чатах и на официальных страницах Центра 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. Лучше такие решения принимать по результатам личныхвстреч и устных бесед.