***Методические рекомендации 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 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 (WhatsАpp, 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 просмотреть 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 пригласительные 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 ДОУ 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 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.
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.