

Утверждаю:  
Заведующий МАДОУ № 33  
О.А. Лаврова  
приказ № 41/1/6 от «10» января 2025 г.

### Инструкция – рекомендация по правилам общения при дистанционном обращении получателей услуг

Дистанционное взаимодействие с родителями может проходить 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 (VK мессенджер, Сферум);
- организация взаимодействия через социальные сети (Вконтакте, Сферум);
- общение online с использованием программ для проведения видеочатов (Сферум).

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 презентации, 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 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, совершая 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».

Пожалуйста, не регистрируйте на свой номер телефона ребёнка. Иначе возникнет путаница с учебными профилями родителя и ученика.

4. Введите код-подтверждение, который придёт на ваш телефон. Если ранее вы уже регистрировались через VK ID, нужно будет ввести пароль.
5. Заполните информацию о себе. Нужно указать имя и фамилию, дату рождения, пол — и снова нажать кнопку «Продолжить».
6. Учебный профиль готов!
7. Далее нажмите «Продолжить».

### **Как создать учебный профиль с компьютера**

1. Перейдите на сайт [web.vk.me](http://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 возникнет путаница 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, продемонстрировать 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 им лично. 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, продемонстрировать 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 им лично. 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 детского сада, в которой 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 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 договоре между ДООУ 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:

#### **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 важных 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 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 после 16:00 у делопроизводителя» 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 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 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 и на официальных страницах детского сада 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 личных встреч и устных бесед.