

Дистанционное взаимодействие с родителями

Сегодня в нашу жизнь активно внедряются новые коммуникационные технологии. Так общение на расстояние уже не является проблемой, как было 10 лет назад. С помощью различных мессенджеров, социальных сетей или сервисов для видео связи люди в режиме реального времени в любой момент могут поговорить, провести собрание и обменяться любым объемом информации.

Используя разнообразные виды и формы взаимодействия с семьями воспитанников педагоги находят «ключик» к каждому родителю, заинтересовывают его и создают атмосферу доверия и взаимопомощи.

Дистанционное взаимодействие с родителями проходит в online и offline формах общения

В своей работе мы используем 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 (WhatsApp, Telegram, Viber, и др.);
- организация взаимодействия через социальные сети (Одноклассники и Вконтакте и др.),
- общение online с использованием программ для проведения виде-чатов (Zoom, Skype, Sferum).

Дистанционное общение с родителями предполагает более ответственный подход к передаваемой информации, чем при «живом» общении. При построении эффективного общения с родителями обращаем особое внимание на качество подачи материала на расстоянии. Стараемся, чтобы информация была интересна, актуальна, доступна, конкретна, грамотно написана, кратка и безопасна. Формат, в котором будет представлена информация, выбираем 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, записываем голосовое сообщение и направляем его в родительскую группу, но такой формат передачи информации используем 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 помогают не только налаживать связь между родителем и ребенком при выполнении совместной деятельности, но также полезны для родителей часто болеющих детей, ведь благодаря обучающим видео ребенок на уровне соосваивает образовательную программу.

Все обучающие видео работы педагогов соответствуют основным принципам ФГОС ДО. Обучающие видео включают в себя три этапа:

1. Вводная или мотивационная часть
2. Основная часть или продуктивная.
3. Подведение итогов или рефлексия

Использование обучающего видео имеет ряд преимуществ: прослеживается интеграция среди образовательных областей, детьми с интересом воспринимается материал, представленный не просто голосом педагога, а с иллюстрациями к теме, возрастает заинтересованность, осуществляется индивидуализация обучения, развитие творческих способностей. Легкая и интересная подача материала заинтересовывает детей и родителей, помогает быстрее и лучше запомнить информацию и провести время с удовольствием.

Обучающее видео педагоги используют, как для проведения образовательной деятельности в дистанционном формате с детьми для освоения ими общеобразовательной программы, так и для родителей, для повышения их педагогической компетентности. Воспитатель направляет обучающий видеоматериал в родительские группы Whatsapp, а также выставляет в социальных сетях на странице детского сада в Одноклассниках и Вконтакте, или на канале в Telegram.

Один из наиболее удобных способов передачи обучающего видео родителям воспитанников стало размещение видео в облаке и открытие доступа к нему родителям:

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.

В детских садах групповые чаты родителей начали создаваться с 2016 года и сегодня в телефоне каждого родителя есть родительская группа сада, работы и другие. 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.

Период пандемии показал, что применение именно родительских групп в дистанционном общении с родителями является наиболее удобным и эффективным способом быстрого и полного обмена информацией.

Но кроме выше обозначенных положительных моментов дистанционного консультирования в WhatsApp, многие педагоги в период пандемии столкнулись со следующими проблемными ситуациями:

- 1 Родительские чаты стали заполняться 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.

Но такие недостатки в дистанционном общении могут возникнуть в любой момент.

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.

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.

В Telegram педагоги нашего ДОУ создают родительские группы и чаты.

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.

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.

Особое внимание уделяется вопросу по публикации фото и видео детей в социальных сетях, для этого вам требуется разрешение родителя (законного представителя). Такое разрешение прописано в договоре между ДОУ и родителями (законными представителями).

Проведение дистанционных родительских встреч

В течение почти двух лет проведение родительских собраний и встреч проходили с использованием дистанционных технологий. Наиболее популярны среди них Zoom, Skype и Sferum.

Положительным моментом проведения таких встреч является возможность присутствовать практически у каждого родителя, имеющего на своем телефоне или компьютере выход в интернет вне зависимости от места нахождения (дома или на работе).

Большой плюс дистанционного проведения собрания – это возможность приглашения интересных специалистов по теме собрания, которые не просто смогут познакомить родителей с актуальной информацией, но и ответить на все вопросы.

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 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.
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.

Такие ситуации возникают почти в каждом родительском чате хоть раз. Чтобы своевременно и грамотно среагировать заранее разберитесь такие ситуации. Как пример, на встречах с педагогами в детском саду проработайте пути выхода из конфликтных ситуаций в родительских чатах и социальных сетях.

4. **Не давите на родителей, не боритесь с ними**
5. **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.
6. **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 личку.
7. **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».
8. **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. Сегодня, общение родителей и педагогов претерпело сильные изменения. Долгое время, родители не могли присутствовать на детских праздниках, утренниках, родительские встречи перешли в дистанционный формат, а живое общение заменила переписка в сети. Нам, воспитателям, важно не потерять нить, которая связывает нас и родителей, продолжать строить партнерские отношения, основанные на доверии и взаимовыручке, все это возможно если соблюдать простые правила по бесконфликтному общению и своевременно пресекать разгорающийся пожар недоверия как между педагогом и родителями, так и между самими родителями.