***Слайд 1***

**Правила и приемы бесконфликтного общения педагога с родителями в мессенджерах и социальных сетях.**

***Слайд 2***

*Чтобы хлопнуть в ладоши — нужны две ладони. Каким будет хлопок, зависит от обеих ладоней. Восточная пословица*

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.

***Слайд 3***

В нашем детском саду мы проводим семинары-тренинги для педагогов по бесконфликтному общению с родителями, на которых обсуждаем проблемные ситуации, неудобные вопросы и претензии родителей. Такие встречи помогают найти оптимальные способы и приемы сглаживания конфликтных ситуаций. Период пандемии внес большие коррективы в общение воспитателей и родителей, межличностное общение, было заменено дистанционным, а родительские встречи – заменил skype, zoom. И сегодня, спустя уже более чем год с локдауна, общение в мессенджерах и социальных сетях стало неотъемлемой частью взаимодействия с родителями.

***Слайд 4***

Но дистанционное общение, кроме множества плюсов, которые представлены на слайде, имеет и свои минусы.

***Слайд 5***

Необходимо обратить особое внимание на пресечение публичных негативных высказываний родителей в групповых чатах или в комментариях под постом на официальной странице детского сада в социальных сетях.

***Слайд 6***

# Наиболее значимое правило – никаких оскорблений, даже косвенных, ведь согласно статье 5.61. «Оскорбление» КоАП РФ они могут стать основанием для судебного разбирательства и наложением штрафа.

# *Не публикуйте и не пишите заведомо ложные обвинения в чей-либо адрес. Помните, за клевету и распространение заведомо неправдивой информации, применяется уголовная ответственность, предусмотренная статьей 128.1 УК («Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996 N 63-Ф3 (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с ФЗ (ред. от 03.07.2018)).*

***Слайд 7***

Поэтому важно своевременно предупреждать конфликты в родительских группах и социальных сетях. Многие дошкольные учреждения разработали Положение об этике общения в родительских чатах, социальных сетях и мессенджерах, но даже это не дает гарантии того, что у вас не возникнет конфликта в чате или социальной сети.

***Слайд 8***

Как правильно реагировать на такие комментарии или высказывания и как их избегать - об этом мы сегодня и поговорим. Для этого 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».

***Слайд 9***

На семинарах в нашем детском саду с помощью следующего приема мы учимся находить правильные выражения при общении с «трудными родителями»:

В процессе поиска «желательной» фразы педагоги проводят самоанализ своего общения и находят новый формат общения с родителями.

***Слайд 10***

1. **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 Николаевна! Не волнуйтесь, направление можете забрать сегодня после 15-00» 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.

***Слайд 11***

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

***Слайд 12***

1. **Не давите на родителей, не боритесь с ними**

Чтобы почувствовать себя на месте родителей, проведем следующее упражнение Упражнение для педагогов «Руки» или «Две ладони».

Соедините ладони рук на уровне груди, а затем надавить правой ладонью на левую, сделайте это несколько раз, усиливая интенсивность. Что вы чувствуете?

Скорее всего, хочется вернуть ладони в исходное положение, так как вторая ладонь испытывает давление. Так же и в общении, при излишнем воздействии с одной стороны, возникает сопротивление с другой. Согласитесь, гораздо спокойнее и приятнее чувствовать не столь интенсивное воздействие, а позволять быть взаимодействию.

По опыту проведения этого упражнения известно, что левая рука бессознательно начинает оказывать сопротивление. В ответ на нажим мы подсознательно начинаем сопротивляться, то есть любая директива рождает отпор и соответственно конфликт. Если педагог настроен недружелюбно, это ощутимо и родителями неосознанно принимаются меры защиты. Запомните: «Общаясь с родителями, невозможно постоянно обращать внимание на их недостатки – люди вправе их иметь. Поэтому разрешите родителям ваших воспитанников быть такими, какие они есть, а не причисляйте их сразу к «трудным», высказывая претензии в их адрес».

***Слайд 13***

Вот простой тест на проверку своих установок на общение с родителями: из каждой пары приведенных утверждений выделите одно, которое применимо в вашем понимании этого слова.

Если правильны не все ваши ответы, есть опасность превратиться в авторитарного, всезнающего эксперта.

***Слайд 14***

1. **Следуйте правилам оформления текстов и постов в социальных сетях.** Эти простые правила представлены на экране

***Слайд 15***

1. **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.

***Слайд 16***

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 личное сообщение.

***Слайд 17***

1. **Не публикуйте персональные данные.** Не запрашивайте документы в общем чате, лучше пишите конкретно адресатам. В договоре родителей с детским садом должен быть прописан пункт о согласии публикаций 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».
2. **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.

***Слайд 18***

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.