

ПРИНЯТО:

на Педагогическом совете

МБДОУ детского сада «Сказка»

Протокол № от « 2 » 30.10.2024г.

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МБДОУ

детского сада «Сказка»

О.В. Вдовина

Приказ № 120 от 12.11.2024г.



# **КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ МБДОУ ДЕТСКОГО САДА «Сказка»**

**г. Ульяновск**

## **I. Общие положения**

*«Хорошая школа зависит от качества ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ работы учителей. Ведь ребёнок и в детстве, и в юности ищет. Обязательно ищет те образцы, которым хочется подражать, и у кого хочется учиться, и с кем хочется быть рядом. Есть три дороги, которые могут слиться в одну, которые определяют в значительной мере успех и будущее человека. Первая дорога – это родители, вторая – учителя, третья – товарищи».*  
*В.М. Лизинский*

Формирование сотрунических отношений между учащимися, родителями и педагогами зависит прежде всего от того, как складывается взаимодействие взрослых в этом процессе.

Родители и педагоги – воспитатели одних и тех же детей, и результат воспитания может быть успешным тогда, когда они станут союзниками.

В основе этого союза – единство стремлений, взглядов на воспитательный процесс, вместе выработанные общие цели и задачи, пути достижения намеченных результатов. Как и педагоги, каждый отец и мать желают видеть своих детей здоровыми и счастливыми, они готовы поддержать начинания педагога, направленные на удовлетворение и развитие интересов, потребностей детей.

Родители – это взрослые люди, имеющие большой жизненный опыт, знания, умение осмысливать события, поэтому в решении ряда воспитательных проблем педагог может получить нужный совет родителей.

Сотруничество педагогов и родителей позволяет лучше узнать ребенка, посмотреть на него с разных сторон и позиций, увидеть в разных ситуациях, а следовательно, помочь взрослым в понимании его индивидуальных особенностей, развитии способностей ребенка, преодолении его негативных поступков и проявлений в поведении, формировании ценных жизненных ориентации.

В целях выстраивания конструктивного взаимодействия всех участников образовательных отношений образовательная организация разрабатывает и утверждает свод принципов, которые определяют особенности их взаимоотношений.

1.1. Кодекс профессиональной этики педагогических работников МБДОУ детского сада «Сказка» (далее-ДОУ), осуществляющего образовательную деятельность (далее - Кодекс), разработан на основании положений Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федерального закона от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», Федерального закона № 273-ФЗ от 25 декабря 2008г. «О противодействии коррупции» в редакции от 30 октября 2018 г., других федеральных законов и нормативно-правовых актов, содержащих ограничения, запреты и обязательства для педагогических работников, а также на основании Устава дошкольного образовательного учреждения.

Кодекс разработан на основе законодательства Российской Федерации и

опирается на систему традиционных ценностей, к которым относятся: жизнь, достоинство, права и свободы человека, патриотизм, гражданственность, служение Отечеству и ответственность за его судьбу, высокие нравственные идеалы, крепкая семья, созидательный труд, приоритет духовного над материальным, гуманизм, милосердие, справедливость, коллективизм, взаимопомощь и взаимоуважение, историческая память и преемственность поколений, единство народов России.

1.2. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной этики и основных правил поведения, которыми рекомендуется руководствоваться всем педагогическим работникам МБДОУ детского сада «Сказка», независимо от занимаемой ими должности (далее - педагогические работники).

1.3. Основными положениями Кодекса являются:

- Закрепление норм профессиональной этики педагогических работников в локальных актах организации: Коллективном договоре, трудовом договоре.

- наличие у педагогических работников обязанности соблюдать этические нормы, следовать требованиям профессиональной этики (пункт 2 части 1 статьи 48 Закона N 273);

- наличие у педагогических работников права на справедливое и объективное расследование нарушения норм профессиональной этики педагогических работников (пункт 13 части 3 статьи 47 Закона N 273);

- наличие у обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся и педагогических работников права на обращение в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (пункт 2 части 1 статьи 45 Закона N 273).

1.4. Цели Кодекса:

создать условия для знакомства и принятия принципов этических взаимоотношений всеми участниками образовательных отношений;

содействовать становлению или изменению уклада образовательной организации, в основе которого установление доброжелательных отношений и благоприятного психологического микроклимата;

способствовать повышению уровня культуры взаимоотношений участников образовательных отношений.

А также:

- установление этических норм и правил поведения работников для выполнения ими своей профессиональной деятельности;

- содействие укреплению авторитета работников ДОУ;

- обеспечение единых норм поведения работников ДОУ.

1.5. Кодекс служит основой для формирования взаимоотношений в системе образования, основанных на нормах морали, уважительном отношении к педагогической деятельности в общественном сознании, самоконтроле педагогических работников.

1.6. При выполнении трудовых обязанностей работникам следует исходить из конституционного положения о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести и достоинства.

В связи с этим, педагогическим работникам рекомендуется воздерживаться от размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в местах, доступных для детей, информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей. Виды соответствующей информации перечислены в статье 5 Федерального закона от 29 декабря 2010 г. N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

## **II. Этические правила поведения работников при выполнении ими трудовых обязанностей.**

2.1. Кодекс определяет этические начала педагогической деятельности, нормы профессиональной этики, основные требования поведения (этикета) педагогических работников детского сада, обязательства педагогов по профессиональной деятельности, перед воспитанниками, родителями, коллегами и администрацией, а также обязательства администрации перед педагогами ДООУ.

2.2. Знание и соблюдение норм Кодекса является нравственным долгом для каждого педагогического работника ДООУ и обязательным критерием оценки качества его профессиональной деятельности.

2.3. Каждому педагогическому работнику ДООУ следует принимать все необходимые меры для соблюдения Кодекса профессиональной этики, а каждый участник образовательных отношений вправе ожидать от педагога поведения в отношениях с ним в соответствии с настоящим Кодексом.

2.4. Работникам следует быть образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию благоприятного морально-психологического климата для эффективной работы.

2.5. Работникам надлежит принимать меры по недопущению коррупционно опасного поведения работников, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

2.6. При выполнении трудовых обязанностей работник не допускает: а) любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений; б) грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений; в) угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

Педагогические работники должны избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету ДООУ.

2.7. Работникам следует проявлять корректность, выдержку такт и внимательность в обращении с участниками образовательных отношений, уважать их честь и достоинство, быть доступным для общения, открытым и доброжелательным.

2.8. Работникам рекомендуется соблюдать культуру речи, не допускать использования в присутствии всех участников образовательных отношений грубости, оскорбительных выражений или реплик.

2.9. Внешний вид работника при выполнении им трудовых обязанностей должен способствовать уважительному отношению к работникам и организациям, осуществляющим образовательную деятельность, соответствовать

общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность.

#### 2.10 Правила пользования средствами мобильной связи в ДОУ

2.10.1. Во время занятий с детьми, совещаний, педсоветов, собраний, праздников, сна детей звук мобильного телефона необходимо переводить в беззвучный режим.

2.10.2. Запрещается использование в ДОУ гарнитуры мобильных телефонов. 2.10.3. Запрещается пользоваться мобильным телефоном во время прогулок с детьми, в период непосредственно образовательной деятельности.

На время телефонного разговора запрещено оставлять воспитанников без присмотра, звонить и отвечать по личным вопросам.

### **III. Взаимоотношения внутри образовательного учреждения.**

#### 3.1. Взаимоотношения педагога с воспитанниками

3.1.1. Педагог создает оптимальные условия для познавательно-речевого, физического, социального-личностного, художественно-эстетического развития ребенка в адекватных возрасту формах. Педагог стремится к повышению мотивации к познанию мира у воспитанников, к укреплению в них веры в собственные силы и возможности. Педагог ответственен за мотивационный настрой к учебе и эмоциональное состояние ребенка, выпускаемого в школу.

3.1.2. Стилль общения педагога с воспитанниками основан на взаимном уважении. Педагог ответственен за выбор форм и методов взаимоотношения с детьми.

3.1.3. Педагог не должен унижать честь и достоинство воспитанников ни по каким основаниям, в том числе по признакам возраста, пола, национальности, религиозным убеждениям, семейным традициям.

3.1.4. Педагог является беспристрастным, одинаково доброжелательным и одинаково требовательным ко всем воспитанникам.

3.1.5. Трeбовательность педагога по отношению к детям должна быть позитивной и обоснованной. Педагог умеет замечать достоинства детей и опираться только на них в своей профессиональной деятельности. Педагог ищет подход к каждому ребенку.

3.1.7. Педагог объективно и позитивно оценивает результат каждого отдельного ребенка, не допуская заниженного оценочного суждения. Педагог никогда не говорит при ребенке о его ограниченных возможностях и трудностях.

3.1.8. Педагог, допустив профессиональную ошибку, должен признать ее и исправить, попросить прощения у ребенка.

#### 3.2. Взаимоотношения педагога с родителями (законными представителями) воспитанников

3.2.1. Педагоги всегда уважительны и доброжелательны к родителям (законным представителям) воспитанников.

3.2.2. Педагог предоставляет семье «обратную связь» о жизни в саду и достижениях конкретного ребенка. Родители имеют право получать полную информацию о развитии своего ребенка. Выводы педагога носят доброжелательный и позитивный характер.

3.2.3. Педагог не разглашает высказанное детьми мнение о своих родителях или мнение родителей – о детях. Личное мнение педагога подается родителям в максимально корректной форме.

3.2.4. Отношения педагогов с родителями не могут оказывать влияния на оценку личности и достижений детей.

3.2.5. Панибратские отношения педагогов и родителей мешают профессиональной деятельности, способствуют распространению в родительской среде внутренней, закрытой информации ДОУ, вредят имиджу учреждения. Коммуникация между родителем и педагогом должна вестись по имени-отчеству, с нейтрально-уважительным обращением на «Вы».

3.2.6. Педагог обладает выдержкой и самообладанием в конфликтных ситуациях. Он учтив и корректен.

3.2.7. Педагог содействует родителям в защите прав ребенка и его достоинства, при необходимости информирует их о существующих правах ребенка и путях их соблюдения.

3.2.8. Педагог осознает право родителей иметь собственный взгляд и личный подход к воспитанию своего ребенка. При необходимости педагог корректно рекомендует обратиться к специалистам службы сопровождения.

3.2.9 Педагог не имеет права вторгаться в частную жизнь семьи. Только в случае угрозы здоровью (физическому или психическому) информировать соответствующие органы с целью своевременного оказания помощи.

### 3.3. Взаимоотношения педагога с педагогическим сообществом

3.3.1. Взаимоотношения между педагогами основываются на принципах коллегиальности, партнерства и уважения.

3.3.2. Педагог защищает не только свой авторитет, но и авторитет своих коллег. Он не принижает своих коллег в присутствии воспитанников или других лиц.

3.3.3. Педагог имеет право выражать свое мнение по поводу работы своих коллег и администрации. Любая критика, высказанная в адрес другого педагога, должна быть адресной, объективной, обоснованной, открытой. 3.3.4. Педагог не должен оставлять без внимания некорректное поведение, не этичные действия коллег.

3.3.5. Важнейшие проблемы и решения в педагогической жизни обсуждаются и принимаются в открытых педагогических дискуссиях.

3.3.6. Педагог имеет право на административную, медицинскую, психологическую и методическую помощь внутри учреждения.

### 3.4. Взаимоотношения с администрацией

3.4.1. ДОУ базируется на принципах свободы слова и убеждений, терпимости, демократичности и справедливости.

3.4.2. В ДОУ соблюдается культура общения, выражающаяся во взаимном уважении, доброжелательности и умении находить общий язык. Ответственность за поддержание такой атмосферы несет заведующий ДОУ. 3.4.3. Администрация ДОУ терпимо относится к разнообразию политических, религиозных, философских взглядов, вкусов и мнений, создает условия для обмена взглядами, возможности договориться и найти общий язык. Различные статусы педагогов, квалификационные категории и обязанности не должны препятствовать

равноправному выражению всеми педагогами своего мнения и защите своих убеждений.

3.4.4. Администрация не может дискриминировать, игнорировать или преследовать педагогов за их убеждения или на основании личных симпатий или антипатий. Отношения администрации с каждым из педагогов основываются на принципе равноправия.

3.4.5. Администрация не может требовать или собирать информацию о личной жизни педагога, не связанной с выполнением им своих трудовых обязанностей.

3.4.6. Оценки и решения заведующего ДООУ должны быть беспристрастными и основываться на фактах и реальных заслугах педагогов.

3.4.7. Педагоги имеют право получать от администрации информацию, имеющую значение для работы их учреждения. Важные для педагогического сообщества решения принимаются в учреждении на основе принципов открытости и общего участия в обсуждении.

#### **IV. Ответственность за нарушение положений Кодекса.**

4.1. Нарушение работником положений настоящего Кодекса рассматривается на заседаниях коллегиальных органов управления, предусмотренных Уставом образовательной организации и (или) комиссиях по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

4.2. Соблюдение работником положений Кодекса может учитываться при проведении аттестации педагогических работников на соответствие занимаемой должности, при применении дисциплинарных взысканий в случае совершения работником, выполняющим воспитательные функции, аморального поступка, несовместимого с продолжением данной работы, а также при поощрении работников, добросовестно исполняющих трудовые обязанности

#### **V. Заключение.**

5.1. Настоящему Кодексу профессиональной этики должны следовать все сотрудники ДООУ.

Принимаемые сотрудники знакомятся с действующим Кодексом под роспись.

5.2. Стандарты внешнего вида педагогических работников устанавливаются Руководителем, соответственно характеру выполняемых задач. Соблюдение общих правил личной гигиены обязательно для всех работников ДООУ.

5.3. Настоящий Кодекс профессиональной этики вступает в силу с момента его принятия на педагогическом совете ДООУ и утверждения руководителем ДООУ, может изменяться и дополняться. Срок действия Кодекса - до принятия нового.



**Практические рекомендации педагогу  
в различных ситуациях общения с родителями**

**1. Стандарт общения с родителем.**

1.1. При установлении контакта с родителем необходимо следовать следующей схеме:

- представиться;
- в случае необходимости, узнать, как зовут родителя;
- беседовать, глядя на родителя;
- быть вежливым, обращаться к родителю на «Вы»
- вести беседу приятным голосом, Ваш голос – Ваша визитная карта;

1.2. При беседе с родителем необходимо следовать следующей схеме:

- внимательно слушать, позволить родителю высказаться;
- проявить сочувствие, искренний интерес и участие, быть естественным;
- при разговоре улыбаться и одобрительно кивать, применять исключительно положительную интонацию голоса;
- говорить внятно и доходчиво;
- избегайте спора;
- согласовать с родителем последующие действия-задавать вопросы, на которые предполагается развёрнутый ответ (начинается со слов что? как? какой? сколько? почему?);
- сообщать необходимую родителю информацию;
- следить за своими мимикой и жестами.

*Выражения, которых следует избегать при общении с родителем:*

«Я не знаю», «Мы не сможем этого сделать», «Вы должны...» «Нет»  
Формулировки должна быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...»

**2. Стандарт разговора по телефону**

**При разговоре по телефону учителю необходимо следовать по следующей схеме:**

- представиться;
- узнать, как зовут родителя, в случае необходимости;
- выслушать собеседника, определив суть вопроса или просьбы. Можно сформулировать эту суть и уточнить: «Я правильно вас понял(а), вы хотите, чтобы ....?»

При беседе с родителем необходимо:

- вести беседу приветливым тоном и голосом, Ваш голос –Ваша визитная карта;
- задавать вопросы, на которые предполагается развёрнутый ответ (начинается со слов что? как? какой? сколько? почему?);
- до конца выслушивать ответы;
- сообщать необходимую родителю информацию; *Пример алгоритма общения учителя по телефону: Добрый день, чем я могу Вам помочь?*  
*Как я могу к Вам обращаться?*  
*Я правильно вас понял(а), вы хотите, чтобы ....? (завершение разговора)*



Остались ли у Вас вопросы? Всего доброго!

| Запрещенные фразы                                                                        | Рекомендуемые фразы                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| «Я не знаю»                                                                              | «Одну минуту, я сейчас узнаю»                                            |
| «Это не входит в мои обязанности»                                                        | «Что мы можем сделать, чтобы Вам помочь?»                                |
| «Ждите! Вас много, а я одна!»                                                            | «Извините за ожидание»                                                   |
| «Успокойтесь, не нервничайте»                                                            | «Прошу прощения, что мы Вас огорчили»                                    |
| «Перезвоните мне...»                                                                     | «Я обязательно Вам перезвоню, оставьте, пожалуйста, свой номер телефона» |
| «Нет, вы не правы!»                                                                      | «Что мы можем сделать, чтобы Вам помочь?»                                |
| «Вы все равно ничего не поймете, ведь не учитель, у вас нет педагогического образования» | «Возможно, Вы со своей точки зрения правы»                               |

#### **4. Рекомендации при общении с конфликтным родителем**

- слушать внимательно, чтобы понять, что стоит за агрессией;
- постараться услышать главную мысль, отделяя агрессивную форму от содержания, важно ЧТО говорит, а не КАК говорит.
- показать заинтересованность в решении вопроса;
- помочь снять эмоциональную напряженность.

Внимательно выслушать. Главное в этот момент – не оценивать, прав родитель или нет. Не перебивать, не противоречить и не оправдываться.

Не поддавайтесь на провокации, вступив в обмен словесными выстрелами, станете равным с родителем. В словесной дуэли нет победителей, ибо проблема так и не решится. Выход: молчать «активно», важно не то, какая ситуация сложилась, а то, как ее воспринимает родитель; нужно дать ему высказаться и выпустить негативные эмоции. Если педагог будет сдержан и вежлив, родитель быстро успокоится.

Не отвечайте грубостью на грубость – перефразируйте сказанное, не изменяя сути, и ответьте по существу проблемы. Чем эмоциональнее родитель, тем более спокойно реагируйте. По ходу рассказа родителя необходимо делать для себя отметки и записи.

Не принимайте на свой счет: всегда нужно помнить о своей профессиональной роли и не выходить за ее границы.

Выразите сочувствие и понимание ситуации, но без частных деталей.

Действие: «Я понимаю Ваши чувства, и это действительно неприятно. Сожалею, что произошло это недоразумение». Высказать сожаление, но не искать виноватых.

Согласитесь, и принесите извинения: мнимое согласие и мнимое признание вины сразу гасит конфликт и позволяет перейти к решению вопроса.

Если недовольство родителя обоснованно, то лучше сразу с этим согласиться. Если необоснованно, то согласиться с оговоркой сути ситуации без перехода на личности.

Действие: Извиниться за причиненные неудобства, дискомфорт, потраченное родителем время.

Возьмите перерыв по необходимости и по возможности, если чувствуете, что эмоции переполняют, покиньте кабинет, чтобы прийти в себя. Это надо сделать под благовидным предлогом и ненадолго.

Действие: «Извините, мне надо проверить информацию по этому вопросу. Я вернусь к Вам через минуту», акцентируйте внимание на решении вопроса родителя.

Предложите план действий: Изложите свои предложения чётко и понятно. Будьте абсолютно уверены, что Ваш план осуществим. Сделайте из родителя союзника по выходу из сложившейся ситуации.

Действие: Если просьбы родителя вполне адекватны, законны и разумны, следует сообщить о тех шагах, которые в учреждении собираются предпринять.

Заканчивайте свое предложение закрытым вопросом.

«Вас устраивает такой вариант?» Это создаёт иллюзию выбора, при котором родителю ничего не остаётся, как подтвердить Ваш. Взять координаты родителя, обязательно обозначить сроки решения, дату, когда перезвоните ему и сообщите о принятых мерах.

Действие: Если шаги по решению проблемы, конфликта неочевидны сразу, постараться успокоить родителя, выразив свое понимание его состояния и пообещать сообщить в течение определенного промежутка времени о принятых мерах (и обязательно необходимо сообщить!).

## 5. Этапы, снижающие напряженность в «трудной ситуации».

Необходимо:

- выслушивая родителя, показать свою заинтересованность в решении вопроса;
- помочь ему снять эмоциональное напряжение;
- сделать из родителя союзника по поиску выхода из сложившейся ситуации.

| Этап                              | Содержание                                                                                               | Примеры                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Адаптация к претензии родителя    | Игнорируйте агрессию; Сделайте паузу;<br>«Ничего личного»                                                |                                                                                                                                                                        |
| Конкретизация, Уточнение ситуации | Переведите агрессию в нейтральное состояние<br>Задайте вопросы на ориентацию<br>Перемотайте пленку назад | «Что конкретно вы имеете в виду?»<br>«Что конкретно вам не нравится?»<br>«Верно ли я вас понял...»<br>«Можно еще раз...»<br>«Давайте уточним, в чем есть сложность...» |

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Признать истинность претензии                               | Признайте правоту родителя;<br>Выкажите понимание чувств собеседника;<br>Продемонстрируйте уважение и признание прав оппонента;<br>Попросите о конструктивной критике;<br>Сосредоточьтесь на том, в чем есть согласие. | «Да, все именно так и произошло»<br>«Да, Вы правы...»<br>«Я понимаю Вашу озабоченность...»<br>«В чем Вы считаете, наша недоработка?...»<br>«Да, здесь я с Вами полностью согласен...»                                                       |
| Предложить решение<br>Восстановить доверие<br>Оперативность | Переключитесь на совместный анализ проблемы;<br>Покажите, что хотите вместе найти наилучшее решение;<br>Вовлеките собеседника в совместный поиск вариантов                                                             | «Итак, проблема сводится ...»<br>«Что нужно изменить, чтобы...»<br>«Почему бы не сделать...»<br>«Вам больше подходит этот вариант или этот...»<br>«Я готов сделать для решения этой ситуации...»<br>«Я перезвоню Вам в течение получаса...» |

## 6. Стандарт отказа в просьбе родителю.

1. Никогда не начинайте ответ с «нет». Разговор по поводу отказа с родителем всегда нужно начинать с «да».  
.... «Да, я понимаю, что вам было бы удобно, если бы мы сейчас перевели Вашего ребёнка в другой класс».
2. Кратко описать свою точку зрения на данную ситуацию, свои правила в отношении подобных случаев.  
.... «Однако без подписанного заявления на имя директора я это сделать не могу. Таковы правила фиксации обращений»
3. Произнесите отказ, сформулированный в мягкой форме: «Поэтому я предпочитаю этого не делать».
4. Кратко выразить свои чувства, например: «Мне жаль», «Я сожалею».
5. Важно давать отказ спокойно, твердо, ясно, не оправдываясь, но и не сердясь.

## 7. Правила общения в социальных сетях (мессенджерах)

Установление педагогом правил для родителей при общении в мессенджерах (далее – родительский чат) помогают минимизировать возникновение конфликтных ситуаций между участниками чата, а также позволяют педагогу сохранить границы между рабочим и личным временем.

### 1. Администратор чата

У родительского чата должен быть администратор (как правило, это

педагог, но может быть и член родительского комитета). Этот человек создает чат, добавляет и исключает его участников, устанавливает правила общения в чате и следит за их выполнением.

## 2. Правила чата

Они должны быть прописаны при создании чата. Администратору необходимо время от времени напоминать о них: корректно, но твердо, возвращая участников дискуссии в рамки конструктивного и уважительного диалога.

## 3. Временные рамки общения

Четко установить, сколько времени воспитатель готов потратить на общение в мессенджерах и в какой период дня. Озвучить это для родителей как одно из основных правил. Педагог не обязан мгновенно реагировать на сообщения.

## 4. Писать по теме

Всегда указывать тему переписки. Четко и лаконично формулируйте мысль, прежде чем отправить сообщение. Когда обсуждаете важные вопросы в общих 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.

## 5. Формат сообщений

Избегайте голосовых сообщений - их не всегда удобно прослушать и сложнее найти потом в переписке. Слова понятнее, чем смайлики - не во всех телефонах одинаковый набор смайлов и эмодзи, и некоторые могут увидеть вместо смайликов прямоугольные окошки; не все одинаково воспринимают смайлики; а, кроме того, их изобилие нарушает общий деловой тон общения. По возможности формулируйте свою мысль в одном сообщении, чтобы участники получали минимальное количество уведомлений.

## 6. Соблюдайте деловой стиль общения

Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Помните, что родители или другие учителя могут использовать переписку в суде, чтобы доказать факт оскорбления в свой адрес. Суд оценивает формат сообщения субъективно. Поэтому оскорблением могут посчитать не только нецензурные выражения, но и субъективное мнение участника чата о родителях или педагогах, даже если оно и выражено вежливо. На основании переписки в социальных сетях суд может наложить на директора как должностное лицо за публичное оскорбление штраф.

## 7. Предотвращайте конфликты

Общайтесь одинаково уважительно со всеми. Держите нейтралитет: не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону в общем чате. Сохраняйте дистанцию: не допускайте неконструктивной критики и не переходите на «ты». Если назревает конфликт, призывайте участников беседы не смешивать личное и деловое общение. При обострении эмоционального фона, попросите прекратить обсуждение темы, поступка ребенка, родителя, педагога.

При необходимости приглашайте на личную беседу, решайте вопросы, касающиеся не всех участников чата, в личных переписках. Помните, чем меньше участников вовлечено в конфликт, тем быстрее и проще он обычно

разрешается. К сожалению, есть родители, для которых доступен только провоцирующий на конфликт стиль общения, поэтому иногда их лучше корректно вывести за пределы общего чата для спокойствия всех остальных и решать вопросы с ними в индивидуальном порядке. Это всегда очень тонкий момент, так как Вам нужно не обострить конфликт, а продемонстрировать «сложному» родителю готовность уделить ему особое внимание.

#### 8. Следите за оформлением

Соблюдайте правила орфографии и пунктуации. Не пишите предложения заглавными буквами. Предложения, которые состоят только из заглавных букв, читатели подсознательно воспринимают как крик. Составляйте текст кратко и емко, чтобы его было удобно прочитать, например: «Уважаемые родители! Напоминаю вам, что родительское собрание состоится 28 августа в 19:00 в актовом зале». Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений.

9. Следите за тем, чтобы не опубликовать персональные данные без согласия их владельцев. Договоритесь с родителями, что личную информацию, например, фотографии, они будут размещать в общем чате только с разрешения тех, кто присутствует на фото или их законных представителей. Иначе есть риск нарушить закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

#### 10. Не принимайте важных решений в момент переписки

Помните: важные решения должны быть обдуманными и взвешенными, а не на эмоциях. Дайте себе время подумать и все взвесить. Нередко такие важные решения лучше принимать по результатам устной беседы.

#### 11. Предотвращайте засорение чата спамом

Основной чат с родителями стоит сохранить исключительно для официальных сообщений от педагога и обсуждения деловых вопросов.

