

Памятка для сотрудников образовательной организации по предоставлению информации при дистанционных формах взаимодействия (телефонная связь, электронная почта)

«Сотрудники – родители»

1. Стараться почувствовать эмоциональное состояние родителей.
2. Находить возможность каждый раз говорить родителям что-нибудь положительное о ребёнке — это лучший способ расположить родителей к себе.
3. Давать родителям возможность высказаться, не перебивая их.
4. Быть эмоционально уравновешенным при общении с родителями, подавать пример воспитанности и такта.

ПОМНИТЕ:

1. **Не поучайте.** Не подсказывать решения. Не навязывать родителям свою собственную точку зрения.
2. **Не выносите суждений.** Необходимо избегать суждений типа «Вы слишком мало уделяете времени воспитанию сына (дочери)», так как эти фразы (даже если они абсолютно справедливы) чаще всего порождают протест со стороны родителей.
3. **Не разглашайте «тайну».** Сотрудник обязан сохранять в тайне сведения о семье, доверенные ему родителями, если те не желают, чтобы эти сведения стали достоянием гласности.
4. **Не ставьте «диагноз».** Необходимо помнить, что все фразы должны быть корректны. Категоричные высказывания — «Ваш ребенок не умеет себя вести», «Вам нужно обратиться по поводу отклонений в поведении вашего сына (дочери) к психологу» всегда настораживают родителей и настраивают против вас.
5. **Не выпытывайте.** Нельзя задавать родителям вопросы, не касающиеся педагогического процесса, так как излишнее любопытство разрушает взаимопонимание между семьей и школой.
6. **Не провоцируйте конфликты.** Сотрудник избежит конфликтных ситуаций в общении с родителями, если будет соблюдать все вышеперечисленные правила общения с родителями.

Правила взаимодействия при дистанционном общении

Сетевой этикет регулирует правила обмена сообщениями по электронной почте, стилистику сетевой коммуникации при коллективных обсуждениях, общие правила написания публикуемых текстов в сети и др.

1. Сетевой этикет при общении по электронной почте

- 1.1. Приветствуйте собеседника в начале письма и прощайтесь в конце.
- 1.2. Пишите кратко, грамотно и аккуратно. Отвечая на сообщение, необходимо цитировать его наиболее существенные места.
- 1.3. Очень важно указать в подписи своё настоящее имя, чтобы получателю было удобно обратиться к Вам.
- 1.4. Текст письма нужно структурировать по смыслу, абзацы отделять пустой строкой.
- 1.5. Если вы отправляете заархивированный файл, поинтересуйтесь заранее, сможет ли получатель письма его распаковать (то есть, имеет ли он на своем компьютере нужную программу-архиватор).
- 1.6. Нежелательно посылать письма большого объема - около одного мегабайта, поскольку пользователь, работающий с бесплатным почтовым ящиком, может такое послание не прочитать из-за ограничений на объем входящей корреспонденции.
- 1.7. Если в письмо вложен файл, то в тексте письма обязательно должно быть указано, что приложено и зачем.

2. Сетевой этикет при общении в форумах, мессенджерах

- 2.1. Самое важное правило - регистрируйтесь в форуме/мессенджере под своим настоящим именем. НИКНЕЙМЫ - запрещены! Мы общаемся в целях обучения. Это формальный стиль взаимодействия.
- 2.2. Будьте предельно вежливы.
- 2.3. Отправлять сообщения нужно только по теме, заданной в форуме/мессенджере.
- 2.4. Перед тем, как написать, подумайте, будет ли ваше сообщение интересно другим.

3. Сетевой этикет при общении он-лайн (чаты, конференции)

- 3.1. При общении в синхронном режиме, то есть в чате, аудио или

видеоконференции, действуют несколько иные правила сетевого этикета, что связано с тем, что это - самый «экстремальный» вид общения в сети, приближенный к личному прямому диалогу.

3.2. Подготовьте рабочее место: проверьте исправность работы оборудования, наличие сети Интернет. Фон, который будет видно всем участникам он-лайн общения, должен быть нейтральный, без лишних деталей интерьера, отвлекающих внимание.

3.3. Ваш внешний вид имеет значение! Опрятность, аккуратность в одежде - обязательное условие для участника он-лайн конференции.

3.4. ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО Никогда не пишите в конференции то, что вы не сказали бы человеку в лицо при личной встрече. Никогда не говорите то, что вы не хотели бы услышать от других в свой адрес.

3.5. Не используйте нецензурные выражения.

3.6. Будьте политкорректны, не затрагивайте вопросы, касающиеся вероисповедания, пола, возраста, национальности и т.п. ваших партнеров по диалогу.

3.7. Не переполняйте экран, в котором происходит чат, своими сообщениями - дайте возможность высказаться другим.

3.8. Не спорьте, если плохо разбираетесь в предмете спора или не имеете опыта в обсуждаемой теме.

3.9. Не задавайте вопросы, ответы на которые могут потребовать личную информацию о других людях.

3.10. Не пишите ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ (так как это эквивалентно крику или разговору «на повышенных тонах»). Не переусердствуйте со смайликами!

Помимо этих базовых правил существуют специальные приемы, которые позволяют повысить эффективность общения во время проведения чатов. К ним можно отнести следующее:

1. Обязательно представьтесь, когда вы заходите в чат.
2. Как только вы вошли в чат и представились, наблюдайте некоторое время за тем, что происходит, и постарайтесь понять, какая именно тема обсуждается. Не прерывайте участников чата, задавая им вопрос, ответ на который вы можете найти сами.
3. Подготовьтесь к чату, подберите интересную информацию, которой вы хотели бы поделиться с другими или подготовьте свои вопросы.

4. Постарайтесь придерживаться темы дискуссии. Если вы хотите сказать что-то, не относящееся к теме или поговорить с кем-то конфиденциально, используйте режим «приват».
5. Задавайте общие вопросы и не стесняйтесь задавать уточняющие вопросы, если вы чего-то не поняли.
6. Реагируйте на сообщения ваших партнеров, поддерживайте их, говорите им комплименты, разумно критикуйте и отстаивайте свою точку зрения.
7. Если вы собираетесь выйти из чата, предупредите об этом остальных участников, попрощавшись с ними.

Обратите внимание:

1. Помните, что, находясь в виртуальном классе, Вы говорите с человеком.
2. Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что и в реальной жизни.
3. Уважайте время и возможности других.
4. Сохраняйте лицо.
5. Помогайте другим там, где Вы это можете делать.
6. Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.