«Повышение уровня удовлетворенности родителями образовательной деятельности группы через ведение социальных сетей»

**Морозова Анна Александровна, воспитатель
Волкова Оксана Сергеевна, воспитатель
МБДОУ «Детский сад № 351» г.о. Самара**

В современном обществе актуальной становится проблема взаимодействия с родителями через социальные сети: администрирование сообществ, ведение бесед, чатов в мессенджерах. Оформление позитивных постов в чатах способствует формированию положительного образа МБДОУ, повышает его открытость.

Общение в чатах позволяет оперативно размещать и обсуждать ту или иную информацию. Все участники общения могут оперативно отправлять сообщения и реагировать на них, если они в сети. Минусом общения в социальных сетях является риск нарушить границы. Многим общение в мессенджерах кажется возможностью перейти личные границы, установить дружеские взаимоотношения, что недопустимо в работе педагога.

Чтобы написать информативный пост, нужно определить его главную мысль. Пост должен отражать деятельность дошкольников в детском саду. Выстроить правильную логику фраз помогают вопросы. Классическое «Что? Где? Когда?» дополняется «Почему? Зачем? Как?». Длина текста не должна превышать 100 символов: слишком длинные посты плохо воспринимаются родителями.

Пост начинается с приветствия. Начальная фраза поста либо привлечет родителей к чтению либо оттолкнет их.

Смайлы, специальные символы способствуют лучшему восприятию текста.

Считается, что пользователи социальных сетей любят глазами. Картинки и видеоролики привлекают больше внимания, чем самый классный текст.

Администраторам чатов необходимо соблюдать определенные правила.

Правило 1 – обозначьте рабочее время для общения. Недопустимо, чтобы родители отправляли сообщения в групповой чат и тем более лично воспитателю ночью. Для этого необходимо обозначить в правилах чата, когда родители могут писать сообщения и в какие промежутки времени педагоги будут на них отвечать, чтобы не оставлять детей без присмотра, например, во время тихого часа (13.30 – 14.30). Также важно договориться о том, какие вопросы считать срочными и как помечать важные сообщения.

Правило 2 – договоритесь о деловом тоне переписки. Нужно родителям объяснить, что групповые чаты создаются не для личного, а для делового общения, и в них неприемлемо флудить – писать не по теме. Например, кто куда поедет на зимние каникулы, как все справляются с трудностями пандемии, чем и как болеют дети. Флудом считаются и такие дискуссии, когда собеседники начинают оскорблять друг друга. Такая переписка

бесполезна для всех, кроме тех, кто ее устраивает, – они получают внимание и могут флудить ради этого.

Если общение в чате станет личным, вежливо предложите родителям перейти в личную переписку друг с другом. Если люди хотят внимания, а педагог напишет им в «личку», у них не получится втянуть его в дискуссию в общем чате, «у всех на виду».

Как только в чате возникнет конфликт, напомните родителям правила формальной переписки и предложите вернуться к основной теме беседы, а другие вопросы обсудить при встрече или в личных сообщениях. Никогда не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону. Если чат переполняется тревожными сообщениями по делу, поделитесь с родителями фактами. Например, сообщите, что о проблеме известно и она на контроле. Уважительное отношение ко всем участникам беседы, в частности, обращение на «вы», – еще одно из важных правил переписки с родителями.

Правило 3 – отложите ответ, если эмоционально нестабильны. Если что-то задевает в момент переписки, нужно на время отстраниться, прийти в себя и только после этого написать взвешенный ответ. Спокойный ответ позволит не допустить взлома своих личных границ и сохранить авторитет в глазах участников группового чата.

Правило 4 – персональные данные (например, фотографии или видеозаписи) детей и родителей можно размещать только с согласия родителей. Иначе нарушается Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». В детских садах при поступлении ребенка оформляется подобное согласие на обработку персональных данных, в том числе на размещение фотографий детей в мессенджерах, официальных страницах в социальных сетях и на сайте МБДОУ.

Таким образом, общение в социальных сетях позволяет активно взаимодействовать с родителями. Увеличивается число родителей активно включающихся в образовательный процесс. Родители знают всех специалистов по имени и отчеству. Легко выходят с ними на контакт. В нашем детском саду администрирование сообществ и чатов позволило повысить удовлетворенность родителей качеством образовательного процесса с 80,75% в 2020 году до 91,8% в 2021 году.