

УТВЕРЖДЕНО
приказом МБУДО СШОР № 4
от «25» 04 2023 г. № 73/1

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
правилах общения с родителями (законными представителями)
обучающихся

При обращении родителя

При обращении родителя, отложить, по возможности, текущие дела и переключить свое внимание на родителя.

В случае отсутствия возможности выслушать родителями

- принести извинения;
- понятно объяснить родителю причины, по которым разговор с ним прямо сейчас невозможен;
- сообщить родителю о времени ожидания или об альтернативных возможностях рассмотрения его вопроса.

Основные правила общения с родителями

- разговаривая с родителем смотреть на него, быть вежливыми и внимательными, проявлять доброжелательное отношение к каждому родителю, выражать заинтересованность, задавая уточняющие вопросы;
- стараться не перебивать родителя, давать исчерпывающие пояснения по запрашиваемой информации в деловом стиле и в открытой, доброжелательной, лаконичной и доступной форме, обеспечивать достаточность и достоверность информации;
- говорить грамотным, уверенным и понятным языком, избегать просторечий, специальных педагогических и психологических терминов и профессиональных фраз, объяснять родителю значение непонятных терминов при возникновении с его стороны вопросов, избегать оценочных суждений;
- использовать повелительное наклонение только в сочетании с вежливыми словами («Покажите, пожалуйста, медицинскую справку»);
- излишне не жестикулировать;
- по возможности, скрывать усталость;
- подробно и доходчиво отвечать родителю при возникновении с его стороны вопросов, по возможности оказывать консультации и посильную помощь во всех ситуациях для решения возникших вопросов, даже если это не входит в комплекс обязательных услуг
- если требуется, спокойно, без раздражения повторить и разъяснить смысл сказанного;
- приносить извинения в случае неполадки, задержки, возникновения неудобств или других проблем (например, не печатает принтер, технический сбой в работе компьютера, в данный момент отсутствует определенный работник);

- докладывать непосредственному руководителю обо всех происшествиях, жалобах родителей и других событиях в пределах своей компетенции.
- если требуется, спокойно, без раздражения повторить и разъяснить смысл сказанного;
- приносить извинения в случае неполадки, задержки, возникновения неудобств или других проблем (например, не печатает принтер, технический сбой в работе компьютера, в данный момент отсутствует определенный работник);
- докладывать непосредственному руководителю обо всех происшествиях, жалобах родителей и других событиях в пределах своей компетенции.

Запрещается грубое общение с родителями

Признаки грубого общения:

- использование повелительного наклонения без вежливых слов;
- повышение голоса;
- оценка слов родителя;
- грубое прерывание родителя;
- использование ненормативной лексики;
- оскорбление в адрес родителя;
- сброс родителя (при входящем телефонном звонке).

Запрещается при общении с родителями

- вести неконструктивный диалог, разговаривать в присутствии родителя на личные темы с другими работниками, вести личные переговоры по телефону в рабочее время;
- проявлять в поведении отрицательные эмоции: недовольство, высокомерие, нетерпеливость и пр.;
- критиковать или винить других работников и руководство;
- грубить родителю, активно спорить с ним или «выражать свое недовольство требованиями родителей»;
- показывать личное недоброжелательное отношение к родителю, негативно реагировать на его национальность, пол, возраст

Правила телефонного общения

Не начинайте разговор по телефону со слов «У меня для Вас неприятное сообщение», если для этого нет серьезного повода.

При исходящем звонке

- поздоровайтесь и представьтесь: «Добрый день (утро, вечер)! Я — Марина Ивановна, классный руководитель Вашего сына»;
- не извиняйтесь за звонок. Не следует говорить: «Вас беспокоит...», «Извините за беспокойство!»;
- уточните, удобно ли родителю разговаривать «Удобно ли Вам сейчас разговаривать?».
- назовите цель звонка (если необходимо);
- четко и кратко изложите то, что Вы хотели сказать;
- обязательно попрощайтесь.

Правила электронной переписки

Любое электронное письмо должно отвечать стандартам деловой (служебной) переписки, а именно быть **вежливым, кратким и точным**. Отправляя электронное письмо, необходимо дать название письму, т.е. **заполнить поле «Тема»**. Если при ответе на письмо меняется содержание сообщения, необходимо также изменить и название письма.

Вступительное обращение и заключительная формула обязательны для каждого сообщения, они помещаются на левой стороне сообщения. Обе формулы пишутся отдельным абзацем.

Шрифт: Arial 10, прямой, заглавные буквы допускаются только по назначению (в начале предложения).

В тексте **не должно быть** ошибок в правописании, опечаток, несогласованных или нескладно построенных фраз, жаргона, любых символов («смайликов»). В конце письма обязательно должна стоять подпись.

Рекомендуется также включать в текст подписи одну из общепринятых формул завершения письма.

На любое сообщение требуется отправить **ответное**. В случае, если пересылаются какие-либо файлы, обязательно включить сопроводительное краткое сообщение.

Необходимо отвечать на поступающую почту **оперативно и компетентно**. Если нет возможности дать подробный ответ в короткие сроки, необходимо, по крайней мере, сообщить адресату о получении сообщения, объяснить причину задержки ответа и указать, в какой срок будет предоставлен ответ.

При составлении письма рекомендуется включать в послание отрывки письма, на которое дается ответ, а также использовать общепринятые в деловой переписке фразы и обращения.

Перед отправкой сообщения необходимо **проверить** текст, адрес, тему и подпись.

В ситуации агрессивного поведения родителей

Если родитель ведет себя агрессивно, позволяет грубые и нецензурные высказывания в Ваш адрес, Вы вправе прервать взаимодействие, пригласив для разъяснения и устранения конфликтной ситуации представителя администрации учреждения. Отказ продолжить общение должен быть выполнен в корректной форме.

Пример: *«Простите, но, к сожалению, я не смогу продолжить работу с Вами. Надеюсь, что Ваш вопрос сможет решить заместитель директора, которого я сейчас приглашу».*

Исключение составляют ситуации, в которых со стороны родителя в адрес работника учреждения исходят **прямые угрозы жизни и здоровью**. При возникновении такой ситуации, Вы имеет право вызвать полицию.