ПРОЕКТ

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования

«Спортивная школа Советского района»

ПРИКАЗ

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г. № \_\_\_\_\_\_\_

О повышении культуры общения  
с родителями (законными представителями) обучающихся

В целях повышения культуры общения с родителями (законными представителями) обучающихся

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Методические рекомендации о правилах общения с родителями (законными представителями) обучающихся (далее – Методические рекомендации).
2. Заместителю директора Крыловой С.А.. обеспечить выполнение работниками учреждения Методических рекомендаций.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Н.Б. Романова

С приказом ознакомлены:

Приложение

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНЫ  приказом МАУ ДО СШ Советского района от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_ |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**о 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 родителя**

* 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 повелительного 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.

**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 звонка 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 и платежеспособность.

**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 / учитель / преподаватель / тренер-преподаватель / воспитатель 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, адреса, тему и подписи.

**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 обратиться за помощью к сотрудникам охраны, вызвать полицию.