

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования
«Спортивная школа Советского района»

ПРИКАЗ

от «14» 06 2023 г.

№ 221

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:

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом МАУ ДО СШ
Советского района
от 14.06. 2023 г. № 221

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.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 98160421728937443086516107854325912870385464221

Владелец Романова Наталья Борисовна

Действителен с 30.10.2023 по 29.10.2024