

Согласовано
Управляющим советом
МАОУ «Школа агробизнестехнологий»
г. Перми
протокол № 3 от 15 марта 2023 года

Утверждено
приказом директора МАОУ
«Школа агробизнестехнологий»
г. Перми
от 22.03.2023 г.
№ 059-08/94-01-13-34

ПОЛОЖЕНИЕ

об этике общения в родительских чатах в социальных сетях и мессенджерах

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об этике общения в родительских чатах в социальных сетях и мессенджерах (далее – Положение) определяет правила общения в мессенджерах и социальных сетях сотрудников и родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Школа агробизнестехнологий» г.Перми.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Трудовым кодексом РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», письмом Министерством просвещения России от 20.08.2019 № ИП-941/06/484, Уставом МАОУ «Школа агробизнестехнологий» г. Перми.

1.3. Для целей Положения применяются следующие основные понятия:

Мессенджер - программа для обмена сообщениями через Интернет в реальном времени через службы мгновенных сообщений (Windows Live Messenger, Yahoo! Messenger, MSN, ICQ, AOL, Skype, WhatsApp, ZOOM, Viber, Telegram, VK и другие).

Социальная сеть — платформа, онлайн-сервис и веб-сайт, предназначенные для построения, отражения и организации социальных взаимоотношений в Интернете.

Чат — это средство обмена сообщениями по компьютерной сети в режиме реального времени, а также программное обеспечение, позволяющее организовывать такое общение.

Родительский чат – это групповая форма взаимодействия в социальной сети или мессенджере, в которую входят родители обучающихся и воспитанников, а также представители образовательной организации, предназначенная для обсуждения организационных мероприятий, связанных с условиями обучения и воспитания детей.

Участники чата – родители (законные представители) обучающихся и воспитанников, педагоги и иные представители образовательной организации, в том числе модератор чата.

Модератор чата – дежурный администратор из числа работников школы, который обеспечивает порядок общения в чате между его участниками в соответствии с нормами настоящего Положения.

2. Порядок создания и администрирования родительского чата

2.1. Родительский чат создается по инициативе образовательной организации или родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников.

2.2. В целях нормального и эффективного функционирования родительского чата администрацией МАОУ «Школа агробизнестехнологий» г. Перми назначается ответственный модератор, который будет следить и контролировать

порядок общения между участниками чата и вовремя удалять негативную и избыточную информацию.

2.3. В состав группового родительского чата в обязательном порядке входят классный руководитель/воспитатель и административный работник школы.

2.4. В состав родительского чата участники включаются только по собственному желанию. Никто не вправе принуждать родителей (законных представителей) обучающихся и воспитанников вступать в родительский чат.

2.5. Прежде чем, включить родителя (законного представителя), а также работника МАОУ «Школа агробизнестехнологий» г.Перми в групповой чат, модератор знакомит их с правилами общения в родительском чате.

2.6. Если во время переписки в родительском чате ситуация выходит из-под контроля, участники нарушают правила общения, модератор чата должен напоминать о правилах общения.

2.7. Модератор чата вправе ограничить действия/заблокировать (отправить в бан) участника чата, который более трех раз нарушил правила общения в чате, на срок до одного месяца.

2.8. Модератор вправе разблокировать участника чата досрочно, если последний принес извинения участникам чата, и никто из участников не против его разблокировки.

2.9. Модератор чата не вправе удалять или блокировать участников чата по причинам, не связанным с правилами общения в нем, руководствуясь своими личными предпочтениями.

2.10. Если из МАОУ «Школа агробизнестехнологий» г.Перми увольняется работник, который входит в состав чата, или выбывает обучающийся/воспитанник, чьи родители (законные представители) являются участниками чата, то модератор удаляет такого работника или родителя (законного представителя) из родительского чата.

3. Правила общения в родительских чатах

3.1. Участники чата вправе:

3.1.1. узнавать или уточнять важную информацию, затрагивающую интересы детей и участников чата по вопросам образовательной деятельности в МАОУ «Школа агробизнестехнологий» г.Перми;

3.1.2. размещать информацию о расписании занятий, о домашнем задании и т.д.;

3.1.3. обсуждать вопросы, которые касаются организации досуга детей в образовательной организации;

3.1.4. делиться справочной информацией, полезной для обучения и воспитания детей;

3.1.5. сообщать об утерянных и найденных вещах, сообщать информацию в целях содействия в их поиске;

3.1.6. сообщать или уточнять иную информацию, которая связана с образовательным процессом в МАОУ «Школа агробизнестехнологий» г. Перми;

3.1.7. выйти из чата в любое время.

3.2. Участники чата обязаны:

3.2.1. соблюдать деловой стиль при общении в переписке, четко и лаконично формулировать свои обращения;

3.2.2. проявлять терпимость и сдержанность в общении с другими участниками чата;

3.2.3. решать возникшие недоразумения и конфликты мирным путем в соответствии с нормами морали, этики, законодательства и локальных актов МАОУ «Школа агробизнестехнологий» г. Перми;

3.2.4. воздерживаться от иных действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение и конфликты.

3.3. Участники чата не вправе:

- 3.3.1. писать сообщения в родительский чат ранее 07:30 и позднее 21:00, исключение составляют форс-мажорные обстоятельства (болезнь педагога, изменения расписания и т.п.);
- 3.3.2. «засорять» чат пустым общением (сленгом, смайликами, междометиями, открытками, поздравлениями);
- 3.3.3. грубить, хамить, выказывать пренебрежительный тон, заносчивость, делать предвзятые замечания, предъявлять неправомерные, незаслуженные обвинения, угрозы;
- 3.3.4. использовать в речи бранные, нецензурные выражения, прозвища и иные обидные слова, унижающие честь и достоинство собеседника;
- 3.3.5. писать сообщения, направленные на возбуждение ненависти либо вражды, а также на унижение достоинства человека либо группы лиц по признакам пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, а равно принадлежности к какой-либо социальной группе;
- 3.3.6. писать в общем групповом чате информацию личного характера.

Памятка для родителей «Этика поведения в родительских чатах».

Уважаемые родители (законные представители) обучающихся/воспитанников! Для вашего удобства общения в социальных сетях и мессенджерах, предлагаем вашему вниманию – памятку «Этика поведения в родительских чатах».

Важно! Участники родительских чатов объединены вовсе не дружбой, а необходимостью. Именно поэтому все родители должны соблюдать элементарную этику общения в чатах. Родительский чат – своего рода инструмент для удобства участников процесса. В классных коллективах/дошкольных группах возникают организационные вопросы. Но, пролистывая чат ежедневно, можно понять, что любую, даже самую интересную идею, можно превратить в полный абсурд. Происходит это потому, что большинство законных представителей просто не слышат друг друга. Они не допускают мысли о том, что у кого-то может быть другая точка зрения. Отсюда бесконечные конфликты и споры. Участники вступают в диалоги только для того, чтобы оспорить чье-то мнение, «выделиться из толпы». Чтобы родительский чат стал действительно важным инструментом, родители и должны соблюдать элементарную этику общения в подобных группах.

1. Обходиться без благодарностей. Наверняка, каждый участник родительского чата частенько видит картину: выложено сообщение, а за ним еще 30 сообщений с репликами «спасибо». К слову, между этими репликами еще и встречаются уточняющие вопросы от особо непонятливых родителей. К концу таких «диалогов» можно потерять суть главной информации и понимания того, что же все-таки надо сделать. Постоянные благодарности в родительском чате совершенно ни к чему. Это засоряет всю беседу, в результате чего многие не могут найти нужную

2. Уважать чужой отдых. Конечно, все родители ставят родительские чаты на беззвучные режимы. Но все-таки не стоит начинать обсуждение проблем до 9 утра и после 20 вечера. Люди приходят с работы и хотят отдохнуть после тяжелого дня, а не вступать в дискуссии. Следует уважать чужой отдых и хотя бы смотреть на часы перед тем, как отправить сообщение.

3. Запрет на аудиосообщения. Отправление голосовых сообщений в родительский чат – моветон. Это раздражает многих родителей, особенно, когда таких аудиосообщений несколько подряд и их продолжительность составляет больше минуты. Лучше коротко написать свое мнение, тем более голосовые сообщения мало кто будет слушать или они станут доступны не тем, кому непосредственно адресованы.

4. Никаких поздравлений. В мессенджерах есть отличные функции – можно отправлять яркие анимации, стикеры, картинки. Однако это уместно только в личной переписке. В родительском чате подобные элементы недопустимы. Бесконечные картинки с ангелочками, довольные смайлики и череда реплик «спасибо» - просто лишний мусор в родительской группе. Кроме того, иногда праздники не являются общими.

5. Запрет на глупые посты. Частенько в родительском чате проскакивают сообщения – объявления личного характера. Для таких сообщений существуют специальные группы как в мессенджерах, так и в социальных сетях. Совершенно ни к чему засорять ими родительский чат.

6. Взаимная вежливость. В родительских чатах без споров не обойтись. Родители спорят по поводу и без повода, иногда споры ведутся даже по пустякам. Но даже в таких случаях все родители обязаны вести себя вежливо по отношению к собеседникам. Ни в коем случае нельзя переходить на личности, оскорблять кого-то из родителей или ставить себя выше других. Если сложно справиться с агрессией, лучше вообще промолчать и не вступать в баталии.

7. Спам. Не публиковать в чат:

-фейковые новости;

-вопросы по поведению любого ребенка и любые конфликтные ситуации.

Все вопросы могут обсуждаться в только в личной переписке с родителем и педагогом;

-постороннюю информацию в виде фото или картинок, рекламу;

-просьбы о передачи информации о здоровье своего ребенка, время опоздания и т.п. (эту информацию пишите лично классному руководителю/воспитателю).

8. Не учить других. В родительском чате часто выясняется, что некоторые родители пишут безграмотно. Есть и такие, которые физически не могут терпеть ошибки в самых простых словах. Нужно запомнить: у каждого родителя свой уровень образования. Никто не обязывает писать грамотно, это не школа. Никаких фраз относительно безграмотности кого-то из родителей в чате быть не должно.

Что делать, если в родительском чате вас начали провоцировать или оскорблять?

Если в родительском чате вас начали провоцировать и оскорблять, то:

1. Первоначально стоит мирно попросить обидчика не высказывать свою субъективную оценку в публичном доступе.

2. Если это не помогло, то целесообразно собрать доказательства (скриншоты оскорблений, свидетельские показания) и написать заявление в прокуратуру. Обидчика могут привлечь к административной ответственности за оскорбления (унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме) и выписать ему штраф по ст. 5.61 Кодекса об административных правонарушениях. Главное, не опускаться до стиля общения обидчика и не переходить на ответные оскорбления.

Памятка для педагога/воспитателя «Этика поведения в родительских чатах».

1. Администратор чата (как правило, это педагог, но может быть и член родительского комитета). Этот человек создает чат, добавляет и исключает его участников, устанавливает правила общения в чате и следит за их выполнением.

2. Правила чата. Они должны быть прописаны при создании чата. Администратору необходимо время от времени напоминать о них: корректно, но твердо, возвращая участников дискуссии в рамки конструктивного и уважительного диалога.

3. Временные рамки общения. Четко установите, сколько времени вы готовы потратить на общение в мессенджерах и в какой период дня. Озвучьте это для родителей как одно из основных правил. Вы не обязаны мгновенно реагировать на сообщения. Расставляйте приоритеты и следите за тем, чтобы соблюдать график.

4. Пишите по теме. Всегда указывайте тему переписки. Четко и лаконично формулируйте мысль, прежде чем отправить сообщение. Когда обсуждаете важные вопросы в общих чатах, следите, чтобы сообщения участников не отклонялись от темы. Мягко, но настойчиво возвращайте участников к поставленным задачам. Это поможет оперативно решить рабочие вопросы и сэкономить время.

5. Формат сообщений. Избегайте голосовых сообщений - их не всегда удобно прослушать и сложнее найти потом в переписке. Слова понятнее, чем смайлики - не во всех телефонах одинаковый набор смайлов и эмодзи, и некоторые могут увидеть вместо смайликов прямоугольные окошки; не все одинаково воспринимают смайлики; а, кроме того, их изобилие нарушает общий деловой тон общения. По возможности формулируйте свою мысль в одном сообщении, чтобы участники получали минимальное количество уведомлений.

6. Соблюдайте деловой стиль общения. Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Помните, что родители или другие педагоги/воспитатели могут использовать переписку в суде, чтобы доказать факт оскорбления в свой адрес. Суд оценивает формат сообщения субъективно. Поэтому оскорблением могут посчитать не только нецензурные выражения, но и ваше субъективное мнение о родителях или педагогах, даже если Вы выразили его вежливо. На основании переписки в социальных сетях суд может наложить на директора/заведующего как должностное лицо за публичное оскорбление штраф до 50 тыс. руб. (ст. 5.61 КоАП).

7. Предотвращайте конфликты. Общайтесь одинаково уважительно со всеми. Держите нейтралитет: не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону в общем чате. Сохраняйте дистанцию: не допускайте неконструктивной критики и не переходите на «ты». Если назревает конфликт, призывайте участников беседы не смешивать личное и деловое общение. При обострении эмоционального фона, попросите прекратить обсуждение темы, поступка ребенка, родителя, педагога. При необходимости приглашайте на личную беседу, решайте вопросы, касающиеся не всех участников чата, в личных переписках. Помните, чем меньше участников вовлечено в конфликт, тем быстрее и проще он обычно разрешается. К сожалению, есть родители, для которых доступен только провоцирующий на конфликт стиль общения, поэтому иногда их лучше корректно вывести за пределы общего чата для спокойствия всех остальных и решать вопросы с ними в индивидуальном порядке. Это всегда очень тонкий момент, так как Вам нужно не обострить конфликт, а продемонстрировать «сложному» родителю готовность уделить ему особое внимание.

8. Следите за оформлением. Соблюдайте правила орфографии и пунктуации. Не пишите предложения заглавными буквами. Предложения, которые состоят только из заглавных букв, читатели подсознательно воспринимают как крик. Составляйте текст кратко и ёмко, чтобы его было удобно прочитать, например: «Уважаемые родители!

Напоминаю вам, что родительское собрание состоится 28 августа в 19:00 в актовом зале». Избегайте слишком коротких и слишком длинных предложений.

9. Следите за тем, чтобы не опубликовать персональные данные без согласия их владельцев. Договоритесь с педагогами/воспитателями и родителями, что личную информацию, например, фотографии, они будут размещать в общем чате только с разрешения тех, кто присутствует на фото или их законных представителей. Иначе есть риск нарушить закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

10. Не принимайте важных решений в момент переписки. Помните: важные решения должны быть обдуманными и взвешенными, а не на эмоциях. Дайте себе время подумать и все взвесить. Нередко такие важные решения лучше принимать по результатам устной беседы.

11. Предотвращайте засорение чата спамом. Основной чат с родителями стоит сохранить исключительно для официальных сообщений от педагога/воспитателя и обсуждения школьных вопросов. Препятствуйте неформальному общению в этом чате, как бы не хотелось решить заодно и проблему сплочения коллектива. Чат, содержащий множество поздравительных открыток, «важных» перепостов из социальных сетей, анекдоты, рецепты и т.д., перестанет выполнять свою основную функцию: часть родителей выйдут из него, не желая переваривать весь этот «информационный шум», часть - пропустят среди всего этого разнообразия важные сообщения, многие - не желая все это перечитывать, будут снова и снова задавать Вам одни и те же вопросы, не потрудившись пролистать чат и найти там ответы на них.