

**Инструменты  
комьюнити-менеджмента  
в дошкольном образовании:  
работа с сообществом  
родителей**

Зеленина Елена Борисовна, к.п.н.,  
доцент кафедры философии  
и юридической психологии ВГУЭС



## **Взрослый**

**«отбирает» и «закрепляет»  
определенные формы поведения,  
эмоционального реагирования,  
мышления, которые постепенно  
«врастают» в личность ребенка,  
образуя ее сущность**

# ВЗРОСЛЫЙ

- ▶ Воспитатель?
- ▶ Педагог дополнительного образования?
- ▶ Родитель?
- ▶ Старший брат?
- ▶ ...Прохожий?

**Л.С.Выготский**

У ребенка

развиваются те способности  
и формируются те черты личности,  
которые находят

**пространство для своей реализации;**

и, напротив,

остаются в неактуализированном состоянии  
те механизмы, которые оказываются

**ненужными**

**в реальной жизни**

# Родители: стили поведения

- ▶ Авторитетный
- ▶ Авторитарный
- ▶ Либеральный
- ▶ Индифферентный

# Авторитетный стиль родительского поведения

- ▶ Образ действия родителей, отличающийся твердым контролем за детьми и в то же время поощрением общения и обсуждения в кругу семьи правил поведения, установленных для ребенка
- ▶ Высокий уровень контроля
- ▶ Теплые отношения

# Авторитарный стиль родительского поведения

- ▶ Образ действия родителей, отличающийся подчинением собственного поведения жестким правилам и навязыванием этих правил своим детям, а также исключением детей из процесса принятия решений в семье
- ▶ Высокий уровень контроля
- ▶ Холодные отношения

# Либеральный стиль родительского поведения

- ▶ Образ действий родителей, отличающийся почти полным отсутствием контроля за детьми при добрых, сердечных отношениях с ними;
- ▶ Дети либеральных родителей могут испытывать трудности в ситуациях, когда нужно сдерживать свои порывы или отложить удовольствие ради дела.

# Индифферентный стиль родительского поведения

- ▶ Образ действий родителей, характеризующийся отсутствием интереса к выполнению родительских функций или к собственным детям
- ▶ Низкий уровень контроля
- ▶ Холодные отношения

# Новая этика осознанного родительства

В основе идеи - осознание родителями мыслей и эмоций и здоровая реакция на поведение ребенка.

Осознанное родительство сводится к простым идеям:

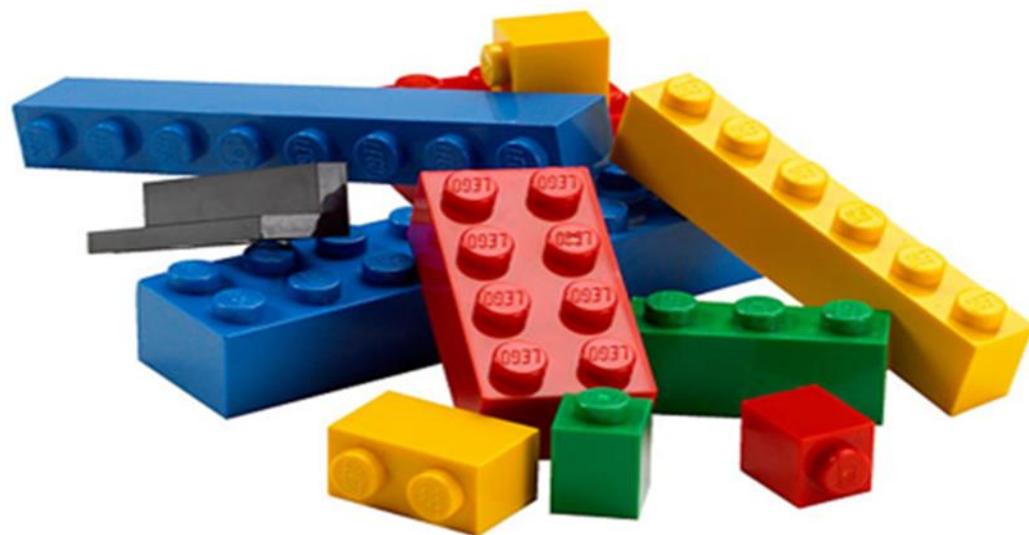
- ✓ слушайте вашего ребенка, обращайтесь внимание на то, как вы оба чувствуете себя, научитесь контролировать свои эмоции;
- ✓ сохраняйте спокойствие, когда вы хотите накричать на ребенка или применить наказание;
- ✓ относитесь к ребенку с любовью и состраданием.

# Новая философия взаимоотношений с родителями

В основе новой философии - идея о том, что за воспитание детей несут ответственность родители, а все остальные институты призваны поддержать и дополнять их воспитательную деятельность.

Семья и дошкольные учреждения - два важных института социализации детей.

# Новые идеи - новые инструменты





# Каким должно быть современное сообщество (комьюнити) в ДОО?

1. Состоять из представителей всех участников образ.процесса.
2. У комьюнити нет единоличного лидера – все решения обсуждаются и принимаются **сообща**.
3. У сообщества есть **общая цель**, к которой вместе идут все участники. Цель может меняться в зависимости от контекста, новых нужд и предложений, но она всегда есть и каждый раз **принимается всеми**.
4. У сообщества есть **ценности и правила**, которые разделяются всеми его участниками С ними должны быть солидарны все: от охранника до директора.
5. В сообществе царит **доброжелательность и взаимопомощь**. Каждый уверен, что его идеи услышат, ему помогут и поддержат.

# Community management - управление сообществом

Что может дать сообщество  
детскому саду,  
задача которого — воспитывать детей?

# ЧТО ЭТО ТАКОЕ?

- ▶ **Комьюнити-менеджеры** управляют сообществами.
- ▶ **Сообщества** — это группы людей, объединившихся вокруг идеи, продукта или бренда, люди с общими интересами.
- ▶ **Комьюнити-менеджмент** — комплекс действий для создания сообществ, управления и непрерывного привлечения новых участников.

# НЕОБХОДИМ КОМЬЮНИТИ-МЕНЕДЖЕР!

- ▶ выявляет ценности бренда
- ▶ формирует сообщество вокруг бренда, продукта, идеи или проблемы
- ▶ разбирается в запросах и настроениях разных целевых групп
- ▶ привлекает в сообщество новых участников
- ▶ проводит много личных встреч, работает с негативом, предсказывает риски и не допускает их
- ▶ проводит аудит и принимает решение реорганизации/перезапуске сообществ

# Эффективность комьюнити-менеджера: оценка

- ▶ рост сообщества и удержание участников
- ▶ активность участников сообщества
- ▶ перекрестные связи в сообществе: процент участников сообщества, которые постоянно общаются в онлайн или офлайне, уровень доверия к сообществу, уровень отзывчивости;
- ▶ фандрайзинг: количество ресурсов, найденных или используемых через взаимобмен

# Инструменты КМ

- ▶ Для привлечения аудитории
- ▶ Для удержания аудитории
- ▶ Для возвращения аудитории

# Помощь зала

Инструменты для привлечения аудитории ???

# Инструменты КМ для удержания

- ✓ **Постоянная двусторонняя связь с аудиторией**
- ✓ **Любая совместная деятельность с «сообщниками» в широком смысле.** К таковой можно отнести и совместную работу над каким-либо проектом и соревнования, и просто обсуждения новостей за чаем.
- ✓ **Контент о том, что происходит внутри:** люди любят читать о самих себе.
- ✓ **Организация событий.** Офлайн-события — один из самых важных инструментов КМ, так как именно они позволяют сплотить сообщество, укрепить доверие к бренду, увеличить число горизонтальных связей между участниками и получить кучу инсайтов для развития образовательного продукта.
- ✓ **Онлайн-активность.** Конкурсы, марафоны, совместники и прочие инструменты. Сюда же можно отнести вбросы и провокацию острых обсуждений и даже конфликтов. Чем горячее темы, тем чаще люди заглядывают в сообщество, и тем выше уровень удержания.

# Инструменты КМ для удержания

- ▶ **Личные обращения.** Всем приятно внимание, это основная валюта человеческих взаимоотношений. Не стесняйтесь призывать в нужные темы экспертов из сообщества. Это повысит их лояльность и время жизни в сообществе, а ещё увеличит вес высказывания в глазах читателей.
- ▶ **Личное общение.** Особенно с ядром сообщества. Не обязательно быть на связи 24/7, наоборот. Однако появляться в чате следует регулярно, равно как и отвечать лидерам сообщества на личные сообщения.
- ▶ **Помощь зала.** Людям нравится чувствовать себя важными, ценными и полезными.
- ▶ **Благодарности и поощрения.** Поощрения могут быть нематериальными и материальными. В качестве поощрений хорошо работают плашки, титулы и прочие элементы геймификации: отмечать следует не только самых активных и самых лучших. Лучше сделать отдельные бейджи для разных групп пользователей.

# Инструменты для возвращения

- ▶ **Личное общение.** Если вы видите, что кто-то из ранее активных членов сообщества стал пропадать, просто напишите ему и спросите, в чем дело. Возможно, вы что-то делаете не так. А возможно, ему просто некогда.
- ▶ **Автоматизированные сообщения.** Аналогичны email-рассылкам: можно настроить на тех, кто давно не заходил в сообщество, и сформировать для них специальные сообщения. Чем более персонализированными будут письма, тем лучше: если вы знаете, что какая-то группа пользователей была особенно активна в определенном разделе форума, расскажите в письме о новостях в том самом разделе.
- ▶ **Специальные акции.** Например, специальные условия для старичков сообщества.

# Основные принципы организации взаимодействия ДОО с родителями

- ▶ открытость детского сада для семьи (каждому родителю обеспечивается возможность знать и видеть, как живет и развивается его ребенок);
- ▶ сотрудничество педагогов и родителей в воспитании детей;
- ▶ создание активной развивающей среды, обеспечивающей единые подходы к развитию личности в семье и детском коллективе;
- ▶ диагностика и разрешение общих и частных проблем в развитии и воспитании ребенка.

# Формы взаимодействия

- ▶ Познавательные формы взаимодействия с родителями
- ▶ Досуговые формы взаимодействия с родителями
- ▶ Наглядно-информационные формы взаимодействия с родителями
- ▶ Информационно-аналитические формы организации взаимодействия с родителями

# Познавательные формы взаимодействия с родителями

- ▶ Семинары-практикумы
- ▶ Тренинги
- ▶ Проведение собраний, консультаций в нетрадиционной форме
- ▶ Мини-собрания
- ▶ Педагогический брифинг
- ▶ Педагогическая гостиная
- ▶ Устные педагогические журналы
- ▶ Игры с педагогическим содержанием
- ▶ Педагогическая библиотека для родителей
- ▶ Исследовательско-проектные, ролевые, имитационные и деловые игры.

# Досуговые формы взаимодействия с родителями

- ▶ Совместные досуги, праздники
- ▶ Выставки работ родителей и детей
- ▶ Кружки и секции
- ▶ Клубы отцов, бабушек, дедушек, семинары, практикумы
- ▶ ???

# Наглядно-информационные: информационно-ознакомительные; информационно-просветительские

- ▶ Информационные проспекты для родителей
- ▶ Альманахи
- ▶ Журналы и газеты, издаваемые ДООУ для родителей
- ▶ Дни (недели) открытых дверей
- ▶ Открытые просмотры занятий и других видов деятельности детей
- ▶ Выпуск стенгазет
- ▶ Организация мини-библиотек

# Информационно-аналитические формы организации взаимодействия с родителями

- ▶ Проведение социологических срезов, опросов
- ▶ «Почтовый ящик»
- ▶ Индивидуальные блокноты
- ▶ ????

## Новые подходы к взаимодействию педагогов ДОО и родителей

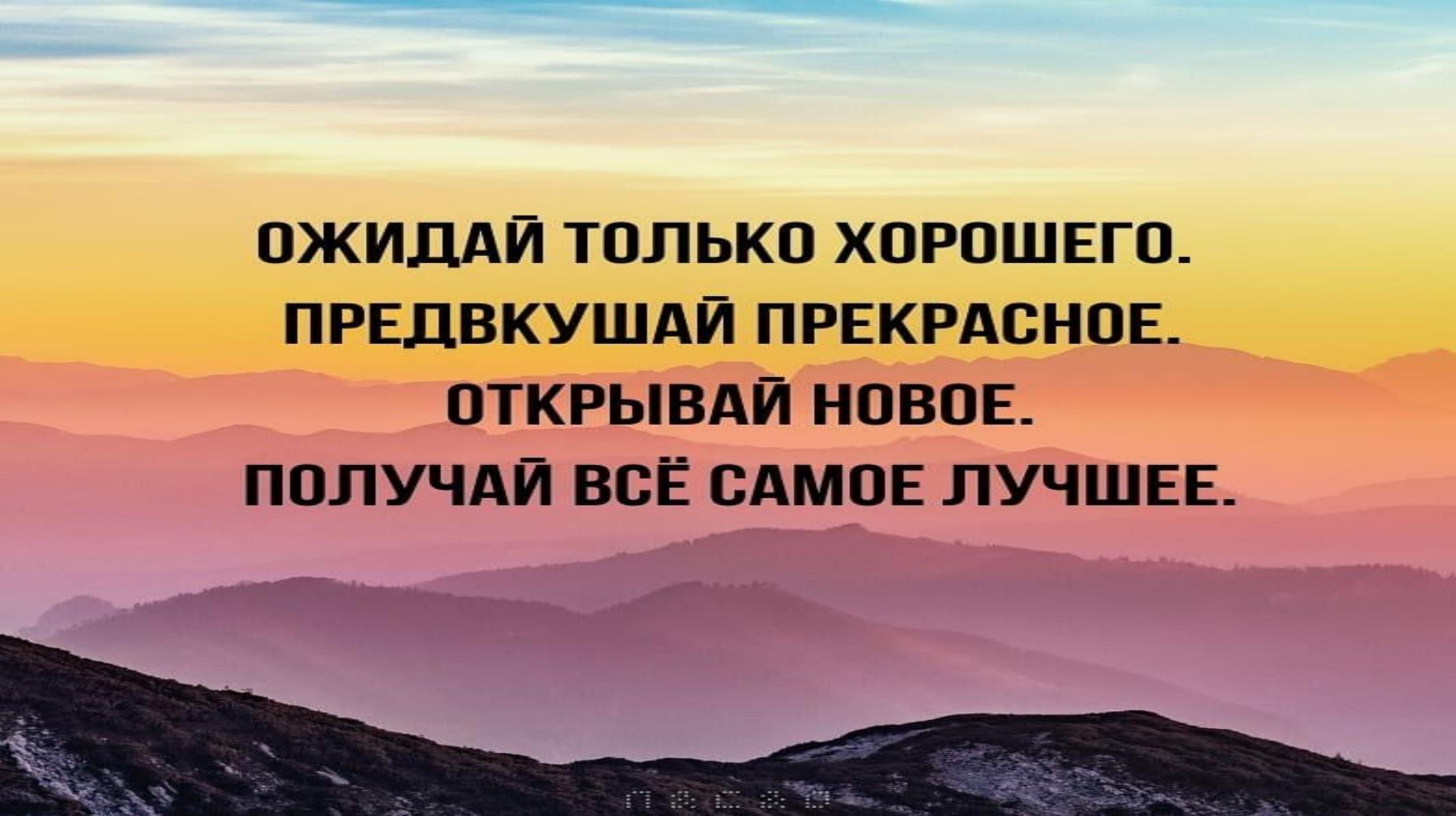
- ▶ от сотрудничества по обмену информацией и пропаганды педагогических знаний к сотрудничеству как межличностному общению педагога с родителями диалогической направленности.
- ▶ Ключевое понятие - диалог, под которым подразумевается личностно равноправное общение, совместное приобретение опыта.

# Работа над ошибками важнее имитации верных решений



**НЕТ НЕДОСТИЖИМЫХ ЦЕЛЕЙ,  
ЕСТЬ ВЫСОКИЙ  
КОЭФФИЦИЕНТ ЛЕНИ,  
НЕДОСТАТОК СМЕКАЛКИ  
И ЗАПАС ОТГОВОРОК**

*Business. Strategy.*



**ОЖИДАЙ ТОЛЬКО ХОРОШЕГО.  
ПРЕДВКУШАЙ ПРЕКРАСНОЕ.  
ОТКРЫВАЙ НОВОЕ.  
ПОЛУЧАЙ ВСЁ САМОЕ ЛУЧШЕЕ.**