



ДО ВМР
КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ВІННИЦЬКИЙ ЛІЦЕЙ №4 »
(КЗ «ВЛ № 4 »)

НАКАЗ

11.08.2026

м.Вінниця

№ _____

**Про затвердження Правил про комунікацію
працівників ліцею з батьками
(законними представниками) учнів**

Відповідно до Законів України «Про освіту», «Про повну загальну середню освіту», «Про захист персональних даних», Статуту Комунального закладу «Вінницький ліцей № 4», з метою впорядкування комунікації між працівниками закладу та батьками (законними представниками) учнів, дотримання професійної етики, налагодження конструктивного діалогу та створення безпечного освітнього середовища,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Правила комунікації працівників ліцею з батьками (законними представниками) учнів (додаток 1).
2. Педагогічним та іншим працівникам ліцею неухильно дотримуватися затверджених Правил під час особистого, телефонного, електронного та онлайн-спілкування з батьками (законними представниками) учнів
3. Класним керівникам ознайомити батьків (законних представників) учнів із Правилами комунікації через доступні канали комунікації.
4. Заступнику директора з навчально-виховної роботи Тетяні РЕГЕШІ забезпечити контроль за дотриманням Правил та, за потреби, надавати працівникам рекомендації щодо вирішення складних комунікативних ситуацій.
5. Працівникам ліцею під час комунікації з батьками керуватися принципами взаємної поваги, партнерства, доброзичливості, конфіденційності, конструктивності та пріоритетності інтересів дитини.
6. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Директор

Ольга ВАЖОВА

ПРАВИЛА КОМУНІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ЛІЦЕЮ З БАТЬКАМИ (ЗАКОННИМИ ПРЕДСТАВНИКАМИ) УЧНІВ

I. Загальні положення

1.1. Ці Правила визначають єдині принципи, форми та порядок комунікації працівників ліцею з батьками (законними представниками) учнів.

1.2. Метою Правил є створення партнерської, доброзичливої та безпечної атмосфери взаємодії між ліцеєм і родинами учнів, своєчасне вирішення питань та попередження конфліктних ситуацій.

1.3. Основою комунікації є взаємна повага, коректність, доброзичливість, конструктивність, конфіденційність та дотримання прав усіх учасників освітнього процесу.

II. Основні принципи комунікації

Працівники ліцею та батьки дотримуються таких принципів:

- повага - неприпустимі образи, приниження, погрози, агресивна поведінка;
- партнерство - батьки та працівники ліцею спільно працюють в інтересах дитини;
- конструктивність - обговорюється проблема та шляхи її вирішення, а не особисті якості учасників;
- оперативність - звернення розглядаються у розумні строки;
- конфіденційність - інформація про дитину та сім'ю не обговорюється у відкритих чатах чи з третіми особами;
- професійність - працівник ліцею спілкується з батьками в межах своїх повноважень та компетентності.

III. Канали комунікації

3.1. Основними каналами комунікації можуть бути:

- особисте спілкування;
- телефонний зв'язок;
- електронна пошта ліцею;
- електронні освітні платформи;

- офіційні батьківські групи класів;
- індивідуальні зустрічі;
- батьківські збори та консультації;
- письмові звернення.

3.2. Для офіційних питань, що потребують документального підтвердження, рекомендується використовувати офіційні канали звернення до ліцею.

3.3. Робочі чати класів використовуються переважно для організаційної та інформаційної комунікації.

IV. Час для комунікації

4.1. Працівники ліцею здійснюють робочу комунікацію з батьками у робочий час.

4.2. Не рекомендується вимагати від працівників відповіді на повідомлення у вечірній, нічний час, вихідні та святкові дні, крім випадків, пов'язаних із реальною загрозою безпеці учнів або надзвичайною ситуацією.

4.3. Відсутність миттєвої відповіді не вважається ігноруванням звернення.

4.4. Якщо питання потребує додаткового з'ясування, працівник повідомляє про це та визначає орієнтовний час відповіді.

V. Правила спілкування у батьківських чатах

5.1. У батьківських чатах дотримуються виключно коректного та доброзичливого тону.

5.2. У чатах не допускаються:

- образи та приниження;
- погрози та шантаж;
- публічне з'ясування особистих конфліктів;
- поширення неперевіреної інформації;
- обговорення особистих якостей учнів, батьків або працівників;
- публічне обговорення оцінок та поведінки конкретної дитини;
- надсилання матеріалів, які не стосуються освітнього процесу.

5.3. Якщо питання стосується конкретного учня, воно вирішується в індивідуальному форматі, а не в загальному чаті.

5.4. Адміністратор чату має право нагадати учасникам про правила комунікації та припиняти дискусії, які переходять у конфлікт.

VI. Особисті зустрічі з батьками

6.1. Індивідуальні зустрічі проводяться за попередньою домовленістю, за можливості - у визначений час для консультацій.

6.2. Під час зустрічі працівник та батьки:

- вислуховують позицію один одного;

- говорять по суті питання;
- не допускають образ та підвищення голосу;
- спільно визначають можливі шляхи вирішення проблеми.

6.3. У разі виникнення конфліктної ситуації працівник має право припинити розмову та запропонувати продовжити її за участю адміністрації ліцею.

VII. Порядок вирішення проблемних питань

7.1. Якщо у батьків виникло питання щодо навчання, поведінки чи взаємодії з учителем, рекомендується дотримуватися такого порядку:

- 1) звернутися безпосередньо до відповідного вчителя;
- 2) у разі невирішення питання — до класного керівника;
- 3) за необхідності — до заступника директора;
- 4) якщо питання не вирішено — до директора ліцею.

7.2. У разі питань щодо безпеки, булінгу, дискримінації, порушення прав дитини або інших серйозних ситуацій батьки можуть звертатися безпосередньо до адміністрації ліцею.

VIII. Правила комунікації працівників ліцею

Працівник ліцею під час спілкування з батьками:

- не вступає у суперечку та не відповідає агресією на агресію;
- не обговорює інших учнів або їхніх батьків;
- не поширює конфіденційну інформацію;
- не дає оцінок особистості дитини чи батьків;
- надає лише достовірну інформацію;
- у складних ситуаціях залучає адміністрацію;
- фіксує важливі домовленості, якщо це необхідно;
- ставить інтереси та безпеку дитини в центр комунікації.

IX. Правила комунікації для батьків

Батьки (законні представники) учнів:

- звертаються до працівників ліцею коректно та з повагою;
- дотримуються визначених каналів та часу комунікації;
- не вимагають негайної відповіді поза робочим часом;
- не допускають образ, погроз та приниження працівників ліцею;
- не поширюють у чатах неперевірену інформацію;
- не публікують персональні дані, фотографії чи іншу приватну інформацію про інших дітей без належних підстав;
- вирішують індивідуальні питання приватно;

- у разі конфлікту використовують визначений порядок звернення до адміністрації.

X. Комунікація під час конфліктних ситуацій

- 10.1. У разі виникнення конфлікту сторони мають утримуватися від публічного з'ясування стосунків.
- 10.2. Пріоритетом є встановлення обставин ситуації, захист прав та інтересів дитини і пошук прийнятної рішення.
- 10.3. Якщо самотійно вирішити ситуацію не вдається, до комунікації залучається адміністрація ліцею.
- 10.4. Неприпустимими є погрози, образи, дискримінаційні висловлювання, психологічний тиск та інші форми агресивної поведінки.

XI. Заключні положення

- 11.1. Ці Правила поширюються на всіх працівників ліцею та батьків (законних представників) учнів.
- 11.2. Правила доводяться до відома працівників ліцею та батьків.
- 11.3. Усі учасники освітнього процесу мають право на поважне, безпечне та професійне спілкування.
- 11.4. У разі виникнення питань, які не врегульовані цими Правилами, сторони керуються законодавством України та локальними документами ліцею.

ПРАВИЛА КОМУНІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ЛІЦЕЮ З БАТЬКАМИ (ЗАКОННИМИ ПРЕДСТАВНИКАМИ) УЧНІВ

I. Загальні положення

1.1. Ці Правила визначають єдині принципи, форми та порядок комунікації працівників ліцею з батьками (законними представниками) учнів.

1.2. Метою Правил є створення партнерської, доброзичливої та безпечної атмосфери взаємодії між ліцеєм і родинами учнів, своєчасне вирішення питань та попередження конфліктних ситуацій.

1.3. Основою комунікації є взаємна повага, коректність, доброзичливість, конструктивність, конфіденційність та дотримання прав усіх учасників освітнього процесу.

II. Основні принципи комунікації

Працівники ліцею та батьки дотримуються таких принципів:

- повага - неприпустимі образи, приниження, погрози, агресивна поведінка;
- партнерство - батьки та працівники ліцею спільно працюють в інтересах дитини;
- конструктивність - обговорюється проблема та шляхи її вирішення, а не особисті якості учасників;
- оперативність - звернення розглядаються у розумні строки;
- конфіденційність - інформація про дитину та сім'ю не обговорюється у відкритих чатах чи з третіми особами;
- професійність - працівник ліцею спілкується з батьками в межах своїх повноважень та компетентності.

III. Канали комунікації

3.1. Основними каналами комунікації можуть бути:

- особисте спілкування;
- телефонний зв'язок;
- електронна пошта ліцею;
- електронні освітні платформи;
- офіційні батьківські групи класів;
- індивідуальні зустрічі;
- батьківські збори та консультації;
- письмові звернення.

- 3.2. Для офіційних питань, що потребують документального підтвердження, рекомендується використовувати офіційні канали звернення до ліцею.
- 3.3. Робочі чати класів використовуються переважно для організаційної та інформаційної комунікації.

IV. Час для комунікації

- 4.1. Працівники ліцею здійснюють робочу комунікацію з батьками у робочий час.
- 4.2. Не рекомендується вимагати від працівників відповіді на повідомлення у вечірній, нічний час, вихідні та святкові дні, крім випадків, пов'язаних із реальною загрозою безпеці учнів або надзвичайною ситуацією.
- 4.3. Відсутність миттєвої відповіді не вважається ігноруванням звернення.
- 4.4. Якщо питання потребує додаткового з'ясування, працівник повідомляє про це та визначає орієнтовний час відповіді.

V. Правила спілкування у батьківських чатах

- 5.1. У батьківських чатах дотримуються виключно коректного та доброзичливого тону.
- 5.2. У чатах не допускаються:
- образи та приниження;
 - погрози та шантаж;
 - публічне з'ясування особистих конфліктів;
 - поширення неперевіреної інформації;
 - обговорення особистих якостей учнів, батьків або працівників;
 - публічне обговорення оцінок та поведінки конкретної дитини;
 - надсилання матеріалів, які не стосуються освітнього процесу.
- 5.3. Якщо питання стосується конкретного учня, воно вирішується в індивідуальному форматі, а не в загальному чаті.
- 5.4. Адміністратор чату має право нагадати учасникам про правила комунікації та припинити дискусії, які переходять у конфлікт.

VI. Особисті зустрічі з батьками

- 6.1. Індивідуальні зустрічі проводяться за попередньою домовленістю, за можливості - у визначений час для консультацій.
- 6.2. Під час зустрічі працівник та батьки:
- вислуховують позицію один одного;
 - говорять по суті питання;
 - не допускають образ та підвищення голосу;
 - спільно визначають можливі шляхи вирішення проблеми.
- 6.3. У разі виникнення конфліктної ситуації працівник має право припинити розмову та запропонувати продовжити її за участю адміністрації ліцею.

VII. Порядок вирішення проблемних питань

7.1. Якщо у батьків виникло питання щодо навчання, поведінки чи взаємодії з учителем, рекомендується дотримуватися такого порядку:

- 1) звернутися безпосередньо до відповідного вчителя;
- 2) у разі невирішення питання — до класного керівника;
- 3) за необхідності — до заступника директора;
- 4) якщо питання не вирішено — до директора ліцею.

7.2. У разі питань щодо безпеки, булінгу, дискримінації, порушення прав дитини або інших серйозних ситуацій батьки можуть звертатися безпосередньо до адміністрації ліцею.

VIII. Правила комунікації працівників ліцею

Працівник ліцею під час спілкування з батьками:

- не вступає у суперечку та не відповідає агресією на агресію;
- не обговорює інших учнів або їхніх батьків;
- не поширює конфіденційну інформацію;
- не дає оцінок особистості дитини чи батьків;
- надає лише достовірну інформацію;
- у складних ситуаціях залучає адміністрацію;
- фіксує важливі домовленості, якщо це необхідно;
- ставить інтереси та безпеку дитини в центр комунікації.

IX. Правила комунікації для батьків

Батьки (законні представники) учнів:

- звертаються до працівників ліцею коректно та з повагою;
- дотримуються визначених каналів та часу комунікації;
- не вимагають негайної відповіді поза робочим часом;
- не допускають образ, погроз та приниження працівників ліцею;
- не поширюють у чатах неперевірену інформацію;
- не публікують персональні дані, фотографії чи іншу приватну інформацію про інших дітей без належних підстав;
- вирішують індивідуальні питання приватно;
- у разі конфлікту використовують визначений порядок звернення до адміністрації.

X. Комунікація під час конфліктних ситуацій

10.1. У разі виникнення конфлікту сторони мають утримуватися від публічного з'ясування стосунків.

10.2. Пріоритетом є встановлення обставин ситуації, захист прав та інтересів дитини і пошук прийняттого рішення.

10.3. Якщо самостійно вирішити ситуацію не вдається, до комунікації залучається адміністрація ліцею.

10.4. Неприпустимими є погрози, образи, дискримінаційні висловлювання, психологічний тиск та інші форми агресивної поведінки.

XI. Заключні положення

11.1. Ці Правила поширюються на всіх працівників ліцею та батьків (законних представників) учнів.

11.2. Правила доводяться до відома працівників ліцею та батьків.

11.3. Усі учасники освітнього процесу мають право на поважне, безпечне та професійне спілкування.

11.4. У разі виникнення питань, які не врегульовані цими Правилами, сторони керуються законодавством України та локальними документами ліцею.

ПРАВИЛ КОМУНІКАЦІЇ працівників ліцею з батьками

1. Спілкуємося з повагою

Усі учасники освітнього процесу спілкуються коректно, спокійно та без образ, приниження, погроз чи підвищення голосу.

2. Працюємо в інтересах дитини

Мета комунікації — не довести, хто правий, а знайти найкраще рішення для учня.

3. Вибираємо правильний канал спілкування:

Організаційні питання — у класному чаті.

Особисті питання щодо дитини — в індивідуальному спілкуванні.

Офіційні звернення — через адміністрацію ліцею.

4. Поважаємо робочий час

Педагогічні працівники відповідають на повідомлення у робочий час. Вечір, ніч, вихідні та святкові дні — час для відпочинку, крім питань, пов'язаних із безпекою та надзвичайними ситуаціями.

5. Не виносимо особисті питання в загальний чат

Оцінки, поведінка, конфлікти та інші питання, що стосуються конкретної дитини, обговорюються особисто, а не публічно.

6. Перевіряємо інформацію

Не поширюємо чутки, припущення чи неперевірену інформацію. Якщо є запитання — звертаємося до відповідальної особи.

7. Не обговорюємо інших дітей

Інформація про учнів є приватною. Порівняння дітей та публічне обговорення їхніх проблем є неприпустимими.

8. Вирішуємо питання послідовно

Спочатку — учитель → класний керівник → заступник директора → директор.

Питання безпеки, булінгу чи порушення прав дитини можна одразу адресувати адміністрації.

9. Не боїмося говорити про проблем

Батьки мають право поставити запитання, висловити занепокоєння чи звернутися по допомогу. Працівники ліцею мають право на коректне та шанобливе ставлення.

10. Домовляємося, а не конфліктуємо

Повага + довіра + діалог = партнерство заради дитини.

Наше спільне завдання — створити середовище, у якому дитина навчається, розвивається та відчувається безпечно.