

# РАБОТА С ЖАЛОБАМИ РОДИТЕЛЕЙ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ: подход Великобритании



**Диана Александровна Богданова,**  
кандидат педагогических наук, старший научный  
сотрудник Федерального исследовательского центра  
«Информатика и управление» Российской  
академии наук (ФИЦ ИУ РАН), Москва,  
e-mail: d.a.bogdanova@mail.ru

Как поступает родитель, когда начинает искать школу для своего ребёнка?  
Он опрашивает друзей, знакомых, ищет информацию в Интернете.  
Он просматривает школьные сайты, читает комментарии в социальных сетях. Если  
посмотреть в Интернете, можно найти для многих школ и адрес действующего сайта,  
и отзывы о школах, и старые сайты. Кроме этого могут возникать сообщества,  
созданные родителями, учащимися, в которых обсуждается школа, школьные учителя.  
Интересен случай, произошедший несколько лет назад, когда учащиеся одной  
из московских школ создали закрытую группу, с селективной регистрацией. Там они  
обсуждали школьных учителей, не стесняясь в выражениях. Завуч этой школы  
по воспитательной работе каким-то образом узнала об этой группе и смогла  
зарегистрироваться. Разборки последовали незамедлительно: родителей вызывали  
к директору. И этот случай служит неплохой иллюстрацией к тому, что настройки  
не дают 100%-ной гарантии<sup>1</sup>. Как в случае негативных комментариев поступать  
школе? В школах Великобритании для таких ситуаций существует регламент,  
регулирующий действия школьной администрации в случае появления отрицательных  
комментариев в адрес школы в социальных медиа, основные моменты которого  
приведены в настоящей статье.

- политика приемлемого использования
- правила образовательного учреждения
- кибербуллинг
- преследование
- позитивное использование социальных сетей

**Н**е существует единого эффективного метода работы с родителями и опекунами, которые поднимают вопросы в социальных сетях. Работа с негативными комментариями, жалобами и критикой в адрес

<sup>1</sup> Внимание: Интернет! // Открытое образование. — 2010. — № 2. — С. 89–99.

школы или сотрудников в социальных сетях может стать минным полем для руководства школы. В соответствии с регламентирующими документами в школах обязательно должна быть процедура подачи жалоб [<https://www.gov.uk/government/organisations/ofsted/about/complaints-procedure>]. Эта процедура должна быть широко

разъяснена и чётко указывать, как следует и как не следует подавать жалобу. Однако в некоторых случаях родители обходят официальные процедуры подачи жалоб и переносят недовольство на сайты социальных сетей, чтобы критиковать и в некоторых случаях делать злонамеренные комментарии об отдельных сотрудниках или сообществе, или о решениях, которые были приняты руководством образовательного учреждения. Использование сайтов социальных сетей для выражения мнений — версия того, как люди высказывают мнение в Интернете, например, используют сайты, такие как Trip Advisor, для оценки размещения во время отпуска, где рекомендуется давать онлайн оценки продуктам, которые были куплены. Но это не подход для школ.

Личные нападки на отдельных учителей, совершаемые на страницах социальных сетей, которые могут видеть родители, ученики и другие сотрудники, способны привести к снижению морального духа или даже нанести психологический вред. Школам приходится научиться справляться с таким новым явлением, как родители, обращающиеся в социальные сети с целью критики сотрудников. Тем не менее замечания, сделанные в отношении обстановки, сотрудника или ребёнка, могут быть дестабилизирующими для школьного сообщества и профессионального статуса сотрудников, относительно которых были выдвинуты обвинения. Это также может привести к «распространению сплетен», которые касаются ребёнка или семьи и могут оказать отрицательное эмоциональное воздействие на детей, молодых людей или взрослых, которые могут быть идентифицированы. Ключевой вопрос: как образовательные учреждения (ОУ) должны реагировать на жалобы, поданные на сайтах социальных сетей родителями (опекунами)? Огромное количество профилей и страниц в социальных сетях означает, что практически невозможно постоянно мониторить вопросы, обсуждаемые родителями [<https://www.socialschool4edu.com/5-tips-to-responding-to-negative-school-social-media-comments/>]. Иногда ОУ будут узнавать о проблеме, только когда к ним обратится ребёнок, сотрудник или родители, которые познакомились с комментариями. В настоящее время социальные сети и Twitter наиболее распространённые источники беспокойства.

## Шаги школы

Важно признать, что каждая ситуация не похожа на другую; могут быть усложняющие факторы, которые необходимо учитывать. Рассмотрим основные шаги, которые рекомендуется предпринять руководству ОУ, реагируя на конкретные проблемы [<https://static.lgfl.net/LgflNet/downloads/online-safety/LGfL-OS-Advice-Online-Reputation-Management-for-Schools.pdf>].

**1. Следует сохранять спокойствие.** Родители и представители общественности имеют право придерживаться своего мнения об образовательном учреждении, большая часть которого будет положительным, а некоторые могут быть не очень приятными. Выражать эти взгляды не всегда незаконно, но важно понимать, что невозможно предотвратить публикации комментариев онлайн. Если комментарии не создают реальной угрозы чьей-либо безопасности (например, угрозы смерти или конкретные угрозы насилия в отношении персонала или детей), или назван учитель, относительно которого выдвигаются обвинения, то они не всегда могут быть удалены. Комментарии, которые руководители ОУ могут разместить в социальных сетях, должны быть пропорциональны и беспристрастны. Чрезмерная реакция или эмоционально обусловленные ответы могут спровоцировать обострение ситуации, что, возможно, снизит вероятность положительного для всех участников разрешения ситуации. Однако это не означает, что с таким поведением следует мириться, особенно если оно направлено на конкретных членов коллектива. Лучший путь действий для руководителей, когда проблемы подняты, — принять партнёрский подход во взаимодействии с родителями, где это возможно, и говорить напрямую с любыми вовлечёнными членами коллектива. В некоторых случаях руководители могут решить, что лучшим ответом будет просто наблюдение за ситуацией. В таких

случаях руководители все ещё должны продолжать заниматься сбором доказательств, в случае если на более позднем этапе потребуются действия.

**2. Собрать доказательства.** Когда школе становится известно о любой информации, которая наносит ущерб человеку, представителю персонала и (или) сообщества, важно собрать доказательства (например, скриншоты и распечатки, включая время, даты и имена, где это возможно, и проследить, чтобы данные лица, сообщившего о проблеме, были удалены) и точно установить, что было опубликовано. Важно получение доказательств для того, чтобы факты могли быть установлены, например, при рассмотрении дел, связанных с использованием социальной сети, например Facebook, где родители, возможно, создали страницу или закрытую группу для обсуждения или в некоторых случаях критики руководства или сотрудников. На странице Facebook комментарии не всегда будут публичными. В закрытой или секретной группе они будут видны только членам группы. По возможности важно выяснить, кто создал страницу или группу. Обычно это бывает родитель, у которого есть проблема. Отследить владельца страницы Facebook может быть трудно, однако закрытая группа будет публично идентифицировать участников, а также администраторов. Крайне важно, чтобы сотрудники не оказались втянуты в любую дискуссию, т.к. это может усугубить ситуацию. Руководители должны убедиться, что сотрудники знают, как реагировать на проблемы. В некоторых случаях родители могут оставлять комментарии в своих личных профилях на Facebook. Видимость этих комментариев будет зависеть от настроек конфиденциальности каждого из родителей. Если комментарий является общедоступным, тогда его будет видеть любой, кто имеет доступ к Интернету, даже если у него нет учётной записи Facebook. Другие настройки конфиденциальности могут включать «только друзей» (только те, кто дружит с автором оригинального поста, могут видеть комментарий).

**3. Успокоить пострадавших.** Если отдельные сотрудники были отмечены или упомянуты, руководителям необходимо помнить об обязанности заботиться о них, поскольку работодатели обязаны защищать сотрудников от преследования третьих лиц. Соответствующая поддержка будет зависеть от характера проблем и реакции человека. Если сотрудник уже осведомлён о комментариях, директора (руководители) должны объяснить им, как они собираются решать проблемы и оказывать им поддержку. Руководители должны побуждать сотрудников сообщать им о том, нужна ли им какая-либо дополнительная поддержка в дальнейшем. Если сотрудник не в курсе комментариев, руководителям следует решить, необходимо ли ему информировать сотрудника, и если да, то каков будет наилучший подход. В зависимости от природы комментариев это решение может потребовать дополнительной консультации профессионального органа. Были случаи, когда отрицательные или злонамеренные комментарии, размещённые в социальных сетях, касались не сотрудников, а ребёнка или другого родителя. Важно, чтобы руководители знали о необходимости содействовать благополучию и безопасности всего сообщества, однако они также должны знать о некоторых ограничениях и чётко представлять, насколько это возможно в отдельных случаях. Отвечая на вопросы, когда родители пишут негативные или недобрые комментарии о других родителях, администрация должна учитывать, как лучше всего решать проблему (если это уместно) и насколько они могут её решить, если она оказывает пагубное влияние на обстановку. Когда существует обеспокоенность по поводу физического насилия, администрации необходимо привлечь полицию [<https://www.socialschool4edu.com/5-tips-to-for-responding-to-negative-school-social-media-comments/>].

**4. Встреча лицом к лицу с родителями или опекунами.** Во многих случаях причина, по которой один из родителей размещает онлайн комментарии о руководстве

или сотрудников, состоит в том, что он забывает о последствиях таких комментариев, или потому, что он не осведомлен о процедуре подачи жалоб. Немедленный ответ в письменном виде, будучи размещенным в социальных медиа, может в некоторых случаях привести к смягчению ситуации, так что очная или «офлайн» дискуссия, скорее всего, будет иметь более позитивный исход. Если участвуют несколько родителей, настройки должны учитывать, как лучше всего реагировать безопасно и эффективно, сохраняя при этом конфиденциальность. Это может потребовать нескольких встреч с родителями на индивидуальной основе. Сотрудник старшего руководящего звена должен встретиться с родителями, чтобы выразить разочарование текущей ситуацией и объяснить, что руководители школы хотели бы работать с ними, чтобы решить проблему, которая, очевидно, вызывает их горе. Руководители школы должны решать вопросы использования социальных сетей с обеспокоенными родителями и объяснить, как такое поведение может оказать пагубное влияние на общую обстановку, не давая возможности руководству заняться решением проблемы.

На этом этапе может быть полезно обсудить важность рассмотрения любых сообщений, которые они, возможно, будут публиковать онлайн в будущем, т.к. это может оказать пагубное влияние и на них, и также в целом на общество. Родители должны знать, что комментарии, размещенные в Интернете (даже если они сделаны «в закрытой группе»), легко могут быть неправильно поняты или неверно истолкованы, а также могут быть распространены без их ведома и согласия. Важно, чтобы руководитель запрашивал, чтобы любые сообщения страницы сразу же были удалены, и поощрял родителей следовать, если они недовольны, процедуре подачи жалоб. Если родители отказываются удалять контент, руководитель может сообщить о проблеме на веб-сайт или передать проблему в службу технической поддержки.

Если встреча не имеет успешного результата, для руководителя важно подчеркнуть, что руководству, возможно, придется предпринять дальнейшие действия, чтобы решить проблему. Хотя крайне желательно не вызывать дальнейших проблем, профессиональный статус персо-

нала и руководства должны быть поддержаны. Руководство может захотеть предупредить родителей, что любые существующие комментарии или продолжения написания сообщений могут привести к гражданским или уголовным действиям, хотя директор школы предпочел бы избежать необходимости решать вопрос таким образом.

Если директор считает, что было совершено уголовное преступление или что прямое обращение к родителям может привести к конфронтации или оскорблениям, следует поговорить с местным контактным лицом полиции, чтобы работать вместе, и обсудить это с родителем более подробно.

#### **Когда жалоба может считаться необоснованной?**

Жалоба может считаться необоснованной, если она является злонамеренной, агрессивной, угрожающей, дискриминационной или заведомо ложной. Будут ли комментарии считаться клеветническими? Комментарий, который размещен в Интернете, будет считаться дискредитирующим, если он имеет намерение повлиять на мнение членов общества и нанести ущерб репутации. Может быть и обратная ситуация, когда утверждение является правдивым, честным мнением, или если лицо, делающее его, обоснованно считает, что оно отвечает общественным интересам. Родители, сотрудники и дети должны понимать, что публикация комментария в Интернете — это публикация в открытом доступе, и что сайты социальных сетей не являются частными. Однако официальное судебное разбирательство по делу о клевете вряд ли окажет какую-либо непосредственную помощь; такое разбирательство может быть длительным и дорогостоящим. Известен факт судебного решения в Австралии по защите от клеветы, когда бывшему школьному ученику решением суда было предписано выплатить 105 000 долларов

в пользу оклеветанной им учительницы. Однако судебное разбирательство длилось более двух лет, учительница сражалась за свою репутацию, а присуждённый штраф и в малой степени не покрыл понесённые ею расходы [Michaela Whitbourn The tweet that cost \$105,000 The Sydney morning herald March 04, 2014].

**5. Разрешение сложных ситуаций.** Если проблема не будет решена путём личной встречи, у руководителей школы есть несколько вариантов, как исправить ситуацию. В то время как руководство не захочет излишне обострять проблему без необходимости, крайне важно, попытаться прийти к разумному и пропорциональному выводу.

- По согласованию с вышестоящим руководством (в зависимости от ситуации) организовать ещё одну встречу и пригласить вышестоящую организацию, чтобы родители поняли всю серьёзность вопроса, и озвучить ущерб, который эти комментарии наносят обществу. Важно, чтобы руководитель был полностью проинформирован перед встречей и что руководством был принят общий подход для решения этого вопроса. Опять же это даст возможность родителям высказать обиды и выработать план действий, чтобы работать с озвученными претензиями. Если родители отказываются от встречи с руководством, то руководитель может пожелать использовать последнее письмо. При этом остальные варианты должны быть использованы до того, как прибегнуть к этому письму.

- Если родители не согласны удалить какой-либо оскорбительный контент, об этом можно сообщить держателю сайта, на котором он был размещён. Это обратит внимание контролирующих контент на сайте, чтобы оценить содержание в отношении того, были ли нарушены какие-либо условия. Руководители ОУ должны знать, что при просмотре этого контента может быть задержка и что если содержание не нарушает условия, администраторы сайта не будут его убирать. Принудительное удаление комментариев мо-

жет происходить, только если комментарии нарушают закон или нарушают Условия использования сайта.

- Последний шаг в некоторых случаях может быть полезен для руководства школы: обратиться за юридической консультацией. В некоторых случаях это может привести к отправке письма от адвоката родителям с предупреждением, что злонамеренные обвинения могут привести к судебному иску. Руководство должно знать, что в некоторых случаях это может иметь пагубные последствия и может разжечь ситуацию дальше. Рекомендуется попробовать все другие возможные пути, прежде чем идти дальше. Когда было совершено уголовное преступление, следует обратиться за советом в полицию на ранней стадии. Желательно, чтобы руководство записало регистрационные номера обращений, даже если полиция не посчитает необходимым предпринимать какие-либо действия. Если учебные заведения обеспокоены тем, что проблема может привлечь внимание средств массовой информации, они могут обратиться за советом в пресс-службу местного органа власти. Кроме того, советы могут быть получены через их собственные каналы поддержки, такие как профессиональные союзы.

- В некоторых случаях жалобы могут быть размещены в социальных сетях представителями общественности; это может быть друг или член семьи родителя или кто-то ещё. В этих ситуациях руководство может действовать, только если комментарии являются преступными или нарушающими условия сайта. Если человек знаком родителю (например, он прокомментировал пост родителей на их профиле на Facebook), то лучшим решением будет обсуждать проблему с родителями. Если человек не может быть идентифицирован (например, анонимные аккаунты в обзорах Google или Twitter профили), руководство должно сообщить сети о содержании на соответствующем сайте, однако следует иметь в виду, что это

не обязательно будет способствовать удалению. Руководство должно рассмотреть вопрос о том, всегда ли они должны реагировать непосредственно на поданные представителями общественности жалобы. Если это необходимо, важно обеспечить ответ, пропорциональный и беспристрастный; чрезмерные или эмоционально обусловленные реакции могут с определённой степенью вероятности вызвать дальнейшее ухудшение ситуации. В некоторых случаях руководители могут решить, что лучшим ответом будет мониторинг ситуации. Они по-прежнему должны собирать доказательства и регистрировать принятие решений на случай дальнейших действий, которые, возможно, могут потребоваться на более позднем этапе.

В некоторых случаях онлайн жалобы на сотрудников могут перейти в буллинг. По статистике, каждый пятый учитель сообщает о том, что родители или ученики делали о нём уничижительные комментарии. Учителям и другим сотрудникам рекомендуется никогда не реагировать в интерактивном режиме на кибербуллинг и немедленно сообщать об инцидентах непосредственному руководителю или старшему руководителю. Скриншот поста должен быть сохранён в качестве доказательства. Желательно также обучить вспомогательный персонал и других лиц реагированию на трудных и агрессивных посетителей школы.

В ситуациях, когда имеет место кибербуллинг с серьёзными угрозами, например преследованием, оскорблениями, нелегальным контентом, угрозами сексуального характера или физической расправы, школе следует обратиться к полиции и привлечь её к разбирательству. Очень сложно предпринять действенные меры и предотвратить случаи повторения кибербуллинга без привлечения полиции. Телефонные компании и провайдеры интернет-услуг могут возражать против добровольного раскрытия имени того, кто отправляет анонимные послания, и потребовать соответствующий запрос из полиции. Школам рекомендуется предпринимать профилактические шаги. Руководство должно помнить, что нельзя запретить родителям оставлять комментарии в Интернете, а комментарии не всегда можно удалить. Поэтому следует сосредоточиться на достижении наилучших результатов для детей, особенно если они в центре внимания.

**А. Создание целого сообщества для безопасного использования социальных сетей.** В школе может потребоваться регулярно освещать вопросы, касающиеся использования социальных сетей, например через рассылку новостей.

Если были специфические проблемы, руководители могли бы рассмотреть возможность отправки конкретного письма родителям, поощряя их помнить о том, что они публикуют на сайтах социальных сетей, и быть в курсе влияния таких комментариев на сообщество. Письмо может также содержать тот факт, что неприятные или вредные комментарии не должны размещаться в Интернете, поскольку они могут быть считаться уголовным преступлением. Руководству может потребоваться напомнить всем родителям об официальных каналах общения и процедуре подачи жалоб, которые доступны для использования, если они необходимы, поскольку это наиболее подходящий путь для решения любых проблем. Руководству также может потребоваться напомнить родителям, что они могут «сообщать» о любых неприятных комментариях или контенте на Facebook или других сайтах социальных сетей. Родители должны также знать о важности ролевого моделирования надлежащего поведения своих детей в Интернете, так же как и офлайн. Руководители должны обеспечить, чтобы все сотрудники прошли надёжную и надёжную современную подготовку, включая безопасность в Интернете. Это обучение должно включать обеспечение того, чтобы все сотрудники знали, как реагировать на проблемы, которые они могут встретить в Интернете таким образом, который не ставит под угрозу их профессиональную роль. Руководители должны обеспечить, чтобы все сотрудники подписали Политику приемлемого использования и были осведомлены об ожиданиях в отношении использования ими социальных сетей.

**В. Политика приемлемого использования.** В школе должна быть подписана Политика приемлемого использования сотрудниками и учениками, чтобы они могли использовать цифровые технологии и Интернет безопасно и сознавать санкции, вытекающие из нарушений этой политики. Многие образовательные учреждения включили высказывания, которые относятся к родительской поддержке по этому вопросу, и они также просят родителей следить за использованием цифровых технологий и социальных медиа детьми и молодёжью, когда они находятся вне школы. Политика должна регулярно пересматриваться и, если необходимо, ежегодно обновляться; учреждения могут включать в себя положение о родительском использовании социальных сетей. Следует иметь в виду, что такой подход иногда может быть сложно реализовать.

**С. Правила учреждений (включая политику рассмотрения жалоб).** Всякий раз, когда возникает спор между родителем и школой, важно, чтобы процедура работы с жалобами соблюдалась, чтобы претензии принимались всерьёз, и решения могли быть быстро найдены, и образовательный процесс не нарушался. Политика рассмотрения жалоб должна быть легко доступна в настройках сайта. Директора могут также захотеть привлечь внимание к этому вопросу в связи с другими проблемами, включая борьбу с буллингом, защитой безопасности и конфиденциальности в Интернете. В соответствии с законодательным регулированием школы должны иметь кодекс поведения персонала, который бы охватывал и использование социальных сетей. Учреждения могут выбрать конкретную политику в отношении социальных медиа (или интегрировать её в уже существующие политики, такие, например, как политика безопасности онлайн). Политика в отношении социальных медиа должна охватывать надлежащее использование социальных сетей и определять поведение в социальных сетях для всех членов сообщества [<https://www.gov.uk/school-discipline-exclusions>].

**Д. Соглашения между школой и семьёй.** Большинство образовательных учреждений имеют договоры между родителями и школой, чтобы гарантировать, что дети и молодые люди полностью поддерживаются в обучении и благосостоянии как в классе, так и вне его. Во многих из этих утверждений говорится о том, что родители внедряют политику в отношении домашних заданий, поведения. Чтобы противостоять родителям, обсуждающим деликатные вопросы об отдельных учителях в социальных сетях, многие учреждения включают этот пункт в заявление о домашнем соглашении, чтобы попытаться не позволить родителям делать унижительные или злонамеренные комментарии. В то время как сложно следить за использованием родителями сайтов социальных сетей, это показывает, что школа относится к этому вопросу серьёзно, и тот факт, что родители подписали соглашение, означает, что они обязаны действовать соответственно. Пример согласия, которое подписывает родитель, приведён в Приложении 1 [[ospolicies.lgfl.net](https://ospolicies.lgfl.net)].

**Е. Содействие позитивному использованию социальных сетей.** Некоторые учреждения сейчас изучают активное использование социальных сетей в качестве инструмента позитивного взаимодействия для родителей. Многие жалобы в социальных сетях возникают из-за разочарования родителей и потому, что родителям может показаться, что их не слушают или не ценят в школе. Родителям и опекунам рекомендуется использовать существующие структуры в случае жалоб на школу или сотрудника. Им советуют не обсуждать какие-либо вопросы в социальных сетях. «Если в любое время, когда ваш ребёнок учится в школе xxxx, вы хотите подать жалобу, тогда вам рекомендуется следовать процедуре подачи жалоб в школе, которую можно найти на сайте школы. Мы просим всех родителей и опекунов воздерживаться от использования сайтов социальных сетей для обсуждения деликатных вопросов о школе».

Школы не могут отслеживать каждый комментарий в социальных сетях, но они могут быть активными, пытаясь гарантировать, что родители и опекуны знают о соответствующих процедурах подачи жалоб или проблем, а также о своей обязанности выступать в качестве «положительного примера для подражания в Интернете» для своих детей вне зависимости от учреждения. В некоторых случаях страницы или группы Facebook могут быть настроены и запущены (официально или неофициально) через родительские ассоциации учителей или другие подобные группы. Важно, чтобы в этих случаях руководитель участвовал в обеспечении того, чтобы группы управлялись в соответствии с политикой школы и чёткими границами в отношении надлежащего поведения в сети. Политика надлежащего использования предполагает использование шаблона для официального запуска страницы родителей (группы) Facebook и руководства по «Использованию социальных сетей». Если учреждение имеет официальную и правильно управляемую страницу или группу Facebook, это может све-

сти к минимуму некоторые из проблем или обеспечить, чтобы оно имело возможность соответствующим образом реагировать через официальные и утверждённые каналы связи.

В эпоху социальных сетей все учреждения должны быть устойчивыми к критике и мнениям. Жалобы родителей не являются чем-то новым для образовательных учреждений, в прошлом многие родители делали комментарии на детской площадке или в местные средства массовой информации, такие как газеты, для освещения решения или жалобы. Однако сегодня этими жалобами можно легко поделиться на общественном домене, и пост в социальной сети может мгновенно охватить тысячи пользователей, подрывая репутацию и вводя в заблуждение по любому вопросу.

### Приложение 1

*Согласие со школьной политикой, которое подписывает родитель.*

- 1. Я понимаю, что [вставить название школы] использует технологии как часть повседневной жизни школы, когда это целесообразно для поддержки преподавания и обучения и бесперебойной работы школы, а также для помощи в подготовке детей и молодёжи к их будущей жизни.*
- 2. Я понимаю, что школа принимает все разумные меры предосторожности для обеспечения безопасности учеников и предотвращения доступа учеников к неподобающим материалам, включая правила поведения и соглашения, физический и технический мониторинг, обучение и поддержку, а также фильтрацию в Интернете. Тем не менее школа не может нести ответственность за характер и содержание материалов, доступ к которым осуществляется через Интернет и мобильные технологии, что может иногда огорчать.*
- 3. Я понимаю, что использование Интернета и устройств в школе, а также использование принадлежащих школе устройств, сетей и облачных платформ вне школы могут подвергаться фильтрации и мониторингу. Их следует использовать так же, как в школе.*
- 4. Я буду придерживаться правил онлайн-безопасности и моделировать безопасное, ответственное и позитивное поведение в своём собственном использовании технологий, в том числе в социальных сетях: не делиться чужими изображениями или подробностями без разрешения и воздерживаться от публикации негативных или угрожающих комментариев о других, включая школьный персонал, волонтеров, подрядчиков, учеников или других родителей (опекунов).*

5. Влияние использования социальных сетей часто сильно ощущается в школах, поэтому мы ожидаем определённого поведения учеников при использовании социальных сетей. Я буду поддерживать политику школы в отношении социальных сетей и не буду поощрять моего ребёнка присоединяться к любой платформе, если он не достиг требуемого минимального возраста.
6. Я буду следовать школьной политике в отношении изображений и видео, определяющей, когда я могу снимать и (или) делиться изображениями (видео). Я не буду делиться фотографиями детей других людей в социальных сетях и понимаю, что могут быть культурные или юридические причины, по которым это неуместно или даже опасно. Школа иногда использует изображения (видео) моего ребёнка для внутренних целей, но это будет сделано публично, только если я дам своё согласие на соответствующую форму.
7. Я понимаю, что для того, чтобы мой ребёнок вырос в безопасности в Интернете, ему (ей) понадобится положительное участие школы и дома, поэтому я буду говорить с моим ребёнком о безопасности в Интернете. Понимание поведения человека более полезно, чем знание того, как работает конкретное приложение, сайт или игра.
8. Я понимаю, что хотя домашние сети гораздо менее безопасны, чем школьные, я могу применить настройки безопасности детей к нашему домашнему Интернету.
9. Я понимаю, что иногда бывает трудно отказаться от использования технологий, и я поговорю об этом со своими детьми. **НО**

## Handling Parent Complaints On Social Networks: The Uk Approach

Diana A. Bogdanova, Federal Research Center «Computer Science and Control» of Russian Academy of Sciences, Russia, Moscow

**Abstract.** *The article considers schools' approach to dealing with complaints from parents (or other legal representatives) posted on social networks, adopted in the UK. Options for resolving difficult situations are considered. An example of a letter of consent with a school policy signed by a parent is given.*

**Keywords:** *acceptable use policy, educational institution rules, cyberbullying, stalking, positive use of social networks.*

**Spisok ispol'zovannykh istochnikov**

1. Vnimanije: Internet! // Otkrytoye obrazovaniye. — 2010. — № 2. — S. 89–99.