

Практикум по правилам общения в чатах, который поможет избежать конфликтов с родителями

Конфликты с родителями у педагогов могут возникнуть при личной переписке и в групповом чате в соцсетях. Происходит это тогда, когда собеседники не уважают личные границы друг друга, переходят на неформальный стиль общения, отвечают на эмоциях. Чтобы конфликтов было меньше, и педагоги могли их предотвратить, важно установить правила общения в чатах с родителями в учебном году.

Правило 1. Недопустимо, что родители отправляли сообщение в групповой чат и тем более лично воспитателю ночью. Для этого педагоги должны обозначить в правилах чата, когда родители могут писать сообщения и в какие промежутки времени педагоги будут на них отвечать, чтобы не оставлять детей без присмотра. Так же важно договориться о том, какие вопросы считать срочными и как помечать важные сообщения.

Как быть, если родитель написал поздно вечером без повода? В этой ситуации педагоги часто отвечают на эмоциях, чем вызывают негативную реакцию родителей. Если в данной ситуации родитель написал, нужно вежливо ответить, не огорчив ни одного участника переписки.

Правило 2. Договоритесь о деловом тоне переписки. Уважительное отношение ко всем участникам беседы, в частности, обращение на «вы», - еще одно из важных правил переписки с родителями. Педагоги должны объяснить родителям, что групповые чаты создаются не для личного, а делового общения, и в них непременно писать не по теме не нужно.

Если общение в чате станет личным, важно вежливо предложить родителям перейти в личную переписку друг с другом. Можно обратиться в личные сообщения к инициаторам. Если люди хотят внимания, а педагог напишет им в личку, у них не получится втянуть его в дискуссию в общем чате, «у всех на виду».

Как только в чате возникает конфликт, напомните родителям правило формальной переписки и предложите вернуться к основной теме беседы, а другие вопросы обсудить при встрече или в личные сообщения. Никогда не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону. Если чат переполняется тревожными сообщениями по делу, поделитесь с родителями фактами. Например, сообщите, что проблема всем известна и она на контроле.

Правило 3. Отложите ответ, если эмоционально нестабильны.

Если что-то задевает в момент переписки, нужно на время отстраниться, прийти в себя и только после этого написать взвешенный ответ. Педагогам важно напомнить об этом правиле, так как любое неэтичное сообщение с их стороны может стать поводом для жалобы от родителей. Кроме того, спокойный ответ позволит не допустить взлома своих личных границ и сохранить авторитет в глазах участников группового чата.

Важно!!!

В чатах не должно быть личных персональных данных, всю запрашиваемую информацию можно подать или в личном чате или лично педагогу.

Будьте вежливы к друг другу!!!