

муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
муниципального образования город Краснодар
«Детский сад комбинированного вида № 187»
350051, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 345, тел./факс (861)225-06-76, 225-07-12
e-mail: detsad187@kubannet.ru

Чаты, которые воспитатели создают для общения с родителями, очень удобны:

- они позволяют оперативно донести важную информацию до всех заинтересованных лиц;
- собрать нужные сведения;
- учесть мнение каждого;
- ответить на интересующие родителей вопросы.

Однако такой формат общения предполагает соблюдение **ряда правил**, которые могут минимизировать возникновение конфликтных ситуаций между участниками чата, а также позволят педагогу сохранить границы между рабочим и личным временем.

Правила общения педагога с родителями в общем чате

1. Администратор чата

У родительского чата должен быть администратор (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 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.

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.

7. 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 емко, 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.

8. Следите за тем, чтобы не опубликовать персональные данные без согласия их владельцев.

Договоритесь с педагогами 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».

9. 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.

10. Предотвращайте засорение чата спамом

Основной чат с родителями стоит сохранить исключительно для официальных сообщений от педагога 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.

Если есть необходимость в неформальном общении – для этого создается отдельный «чат-болталка».