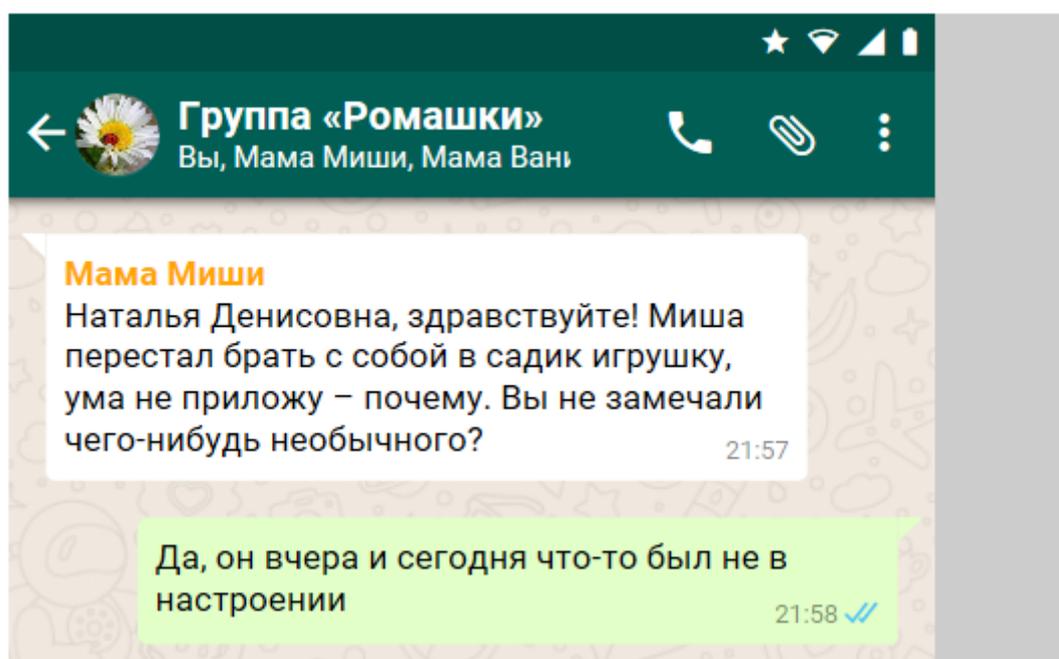


КОНСУЛЬТАЦИЯ ДЛЯ ПЕДАГОГОВ

правила общения в чатах, которые помогут избежать конфликтов
с родителями

Перед вами несколько кейс-ситуаций, в каждой – пример переписки родителей с педагогом в родительском чате. От того, что ответит педагог, зависит исход ситуации: возникнет конфликт или нет. Решите кейсы – выберите вариант ответа, который считаете правильным.

1 Кейс-ситуация

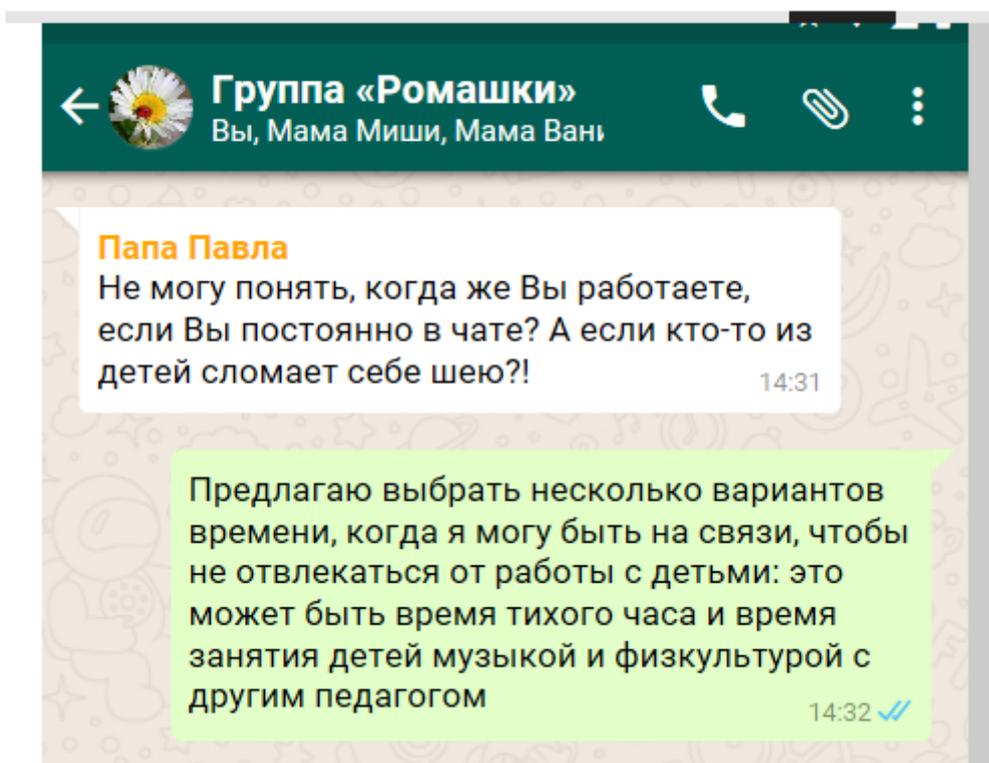


Обратите внимание на время сообщения 21.57. Вы отвечаете 21.58.

Комментарий: вы поспешили с ответом. Если педагог ответит сразу в нерабочее время – это может запутать родителя. Они не почувствуют, что нарушают личные границы педагога, и будут продолжать писать в нерабочее время. В итоге у педагога будет копиться раздражение, которое приведет к конфликту или выгоранию

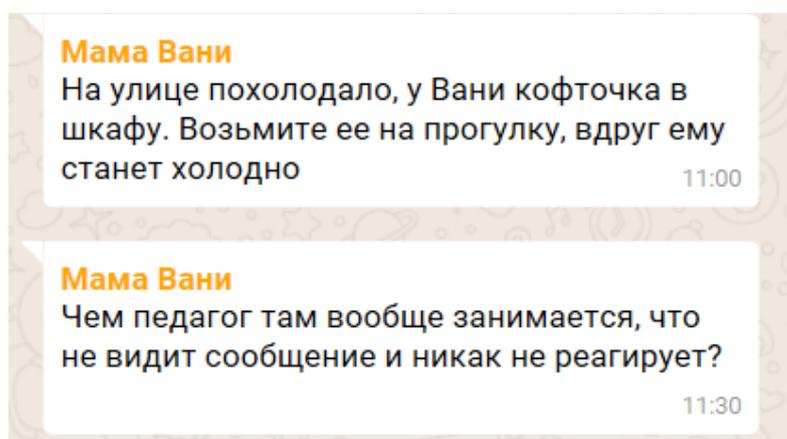
1. Кейс-ситуация

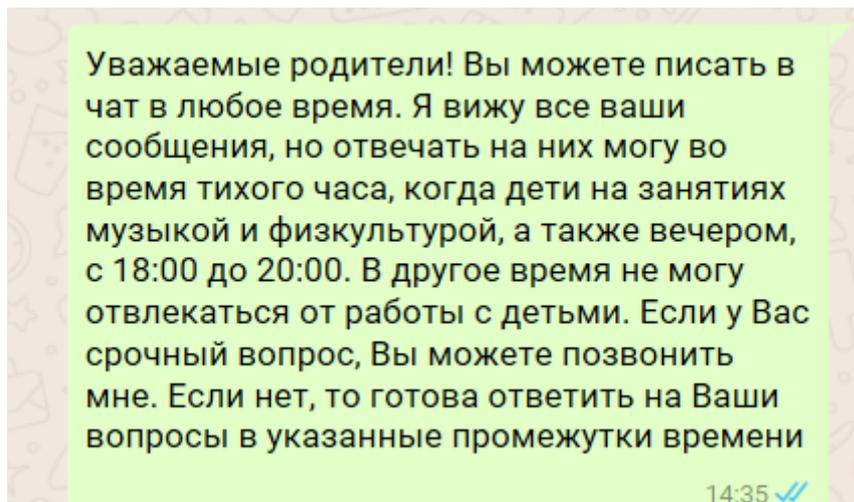
Папа воспитанника возмутился тем, что педагог весь день отвечает родителям на их сообщения в чате. При этом он и сам задавал вопросы, которые его интересовали.



Комментарий: вы сделали правильный выбор, организовать переписку в чате в определенное время позволяет педагогу не уходить от ответа. При этом педагог покажет родителям, что не хочет отвлекаться от работы с детьми. А это приятно и важно каждому родителю. Однако на занятиях музыкой и физкультурой воспитатель работает вместе со специалистом и тоже не может посвятить время общению с родителями.

2. Кейс-ситуация.





Комментарии: в этом варианте педагог обозначил четкие правила, когда может общаться с родителями по срочным вопросам и сообщает, что видит все их сообщения. Это подчеркивает, что педагогу важно все время быть с детьми и не отвлекаться.

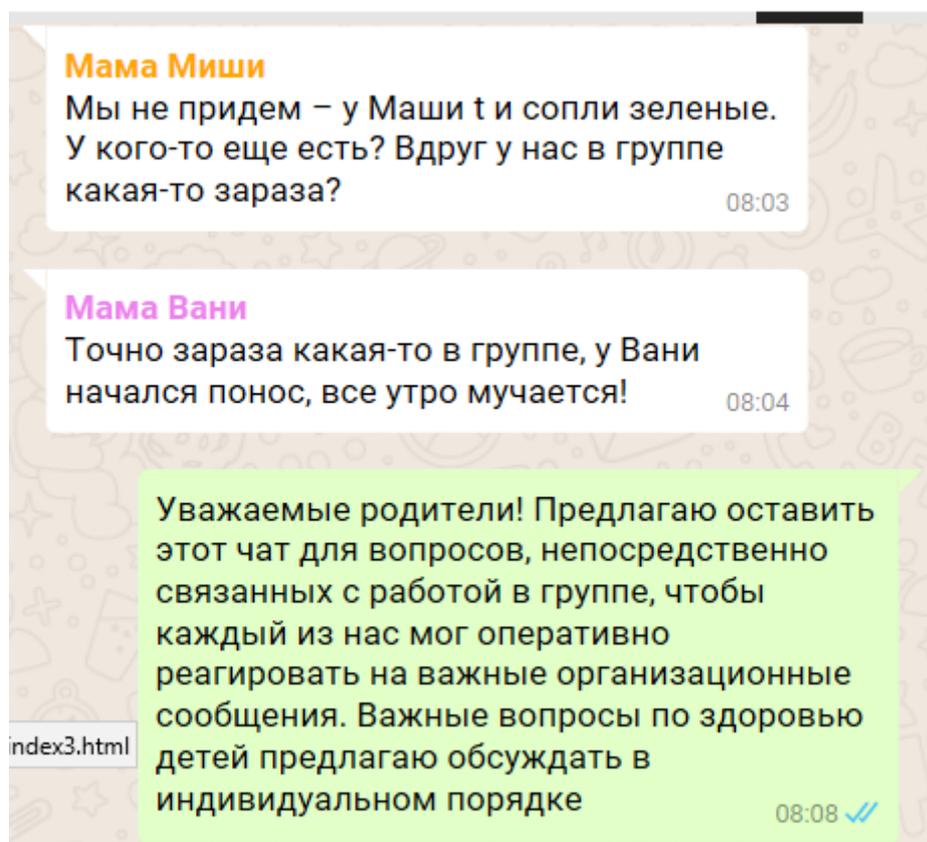
Введите правило 1 – обозначьте рабочее время для общения

Недопустимо, чтобы родители отправляли сообщения 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. Также важно договориться о том, какие вопросы считать срочными и как помечать важные сообщения.

Почему происходят конфликты в переписке? Конфликты происходят тогда, когда собеседники не уважают личные границы друг друга, переходят на неформальный стиль общения, отвечают на эмоциях. Правила общения в чатах помогут минимизировать, а иногда и совсем избежать конфликтов в ходе переписки с родителями.

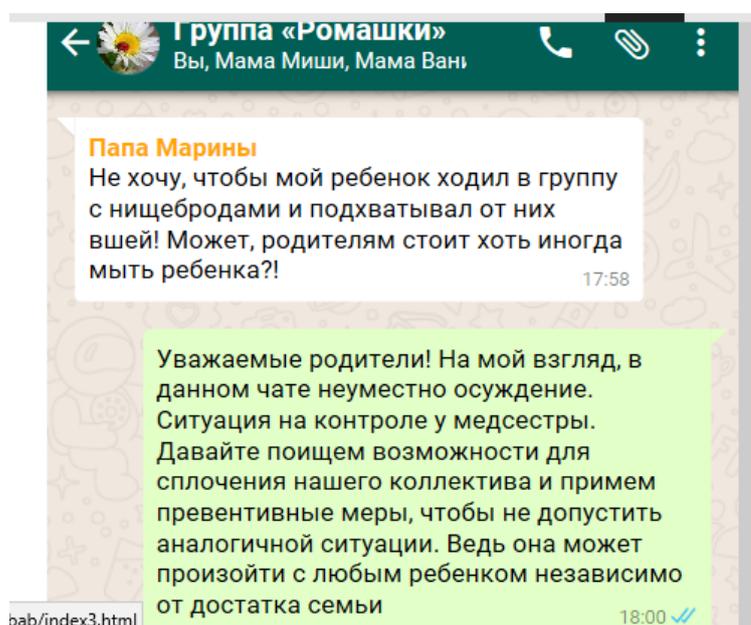
3. Кейс-ситуация

Утром в чат посыпались сообщения от родителей с подробностями, чем заболели их дети. Такие рассказы про понос, сыпь и зеленые сопли воспитателю приходится читать регулярно. Просьбы не обсуждать такие вопросы часто приводят к конфликтам. Как быть в этот раз?



4. Кейс-ситуация

У ребенка в детском саду обнаружили вшей. Дома мама девочки приняла необходимые меры: вымыла дочери голову специальным шампунем, вычесала гниды. Ребенок подцепил паразитов в кинотеатре через спинку кресла. Другие родители стали обсуждать ситуацию в чате и навесили ярлыков: назвали семьей с пониженной социальной ответственностью.



Комментарии: ответ воспитателя правильный. Преимущество развернутого ответа в том, что он корректно призывает прекратить ссору, а именно этого в основном от педагога ждут родители.

Введите правило 2 – договоритесь о деловом тоне переписки

Педагоги должны объяснить родителям, что групповые чаты создаются не для личного, а для делового общения, и в них неприемлемо писать не по теме. Например, кто куда поедет на зимние каникулы, как все справляются с трудностями пандемии, чем и как болеют дети. Такая переписка бесполезна для всех, кроме тех, кто ее устраивает, – они получают внимание.

Если общение в чате станет личным, вежливо предложите родителям перейти в личную переписку друг с другом. 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».

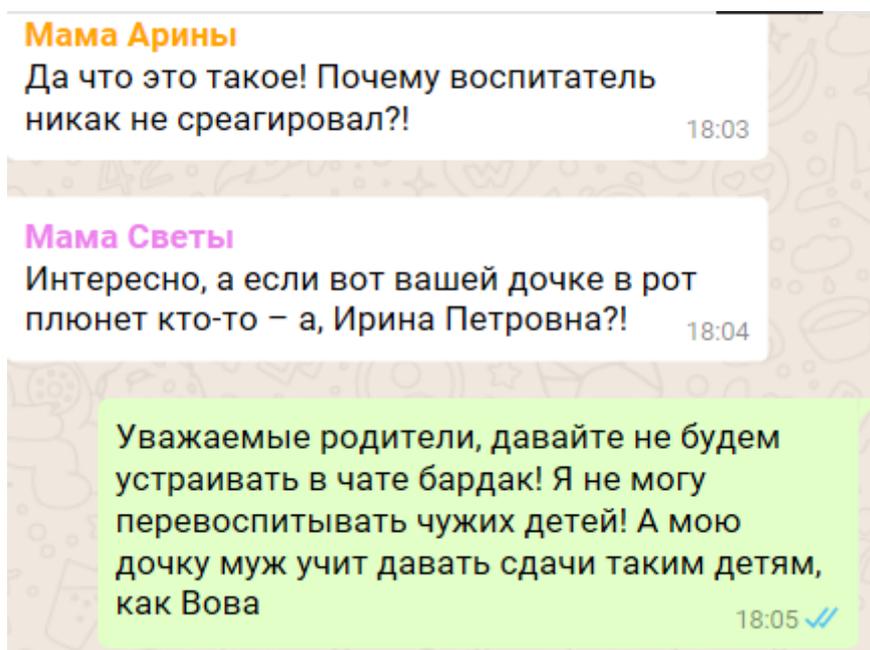
Как только в чате возникнет конфликт, напомните родителям правила формальной переписки и предложите вернуться к основной теме беседы, а другие вопросы обсудить при встрече или в личных сообщениях. Никогда не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону.

Если чат переполняется тревожными сообщениями по делу, поделитесь с родителями фактами. Например, сообщите, что о проблеме известно и она на контроле. Уважительное отношение ко всем участникам беседы, в частности, обращение на «вы», – еще одно из важных правил переписки с родителями.

5. Кейс-ситуация

В группе агрессивный мальчик Вова. В родительском чате папа мальчика ответил, что это «будущий мужчина, ему можно все». Родители

начали ругаться в чате и пытались втянуть в это воспитателя, чтобы она начала «воспитывать» папу. Что делать педагогу: ответить сразу или переждать?



Комментарий: здесь вы поспешили. Таким ответом педагог рискует вовлечь себя в открытый конфликт и поставить под угрозу свой авторитет. Во-первых, от воспитателя ждут равноценного внимания и отношения ко всем детям в группе. Во-вторых, потому что педагог публично оценивает воспитанника, В-третьих, потому что педагог приводит пример из личной жизни. Разговор о личном ставит педагога в уязвимое положение.

Введите 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 напоминать 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 персональных данных

Сообщите педагогам и родителям, что личную информацию, например, фотографии детей, можно отправлять в общий чат только с разрешения родителей этих воспитанников. Иначе вы нарушите Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».