

## **Практикум «Переписка в чатах».** **(Как бесконфликтно общаться с родителями в мессенджерах и соцсетях)**

В статье – правила бесконфликтного общения в мессенджерах и памятка. Советы юриста помогут понять, какой формат общения выбрать, чтобы избежать конфликтов между родителями и педагогами, обращений в суд.

Чтобы общение в чатах было бесконфликтным, смотрите рекомендации психолога и юриста. Предложите педагогам раздать родителям и ученикам памятку с правилами поведения в чатах. Повесьте памятку на стенде и на сайте образовательной организации. Так вы снизите риск судебных разбирательств.

### ***К сведению:***

*500 тысяч рублей заплатит школа за публичное оскорбление родителей или учеников в соцсетях (ст. 5.61 КоАП)*

### **Семь правил общения в чатах**

Общаться с родителями в мессенджерах можно двумя способами: организовать чат, то есть включить в него сразу много участников, либо общаться индивидуально. Соблюдайте общие правила переписки.

### ***Пример. Каковы плюсы и минусы рабочей переписки в мессенджерах***

*Оперативность, отсутствие платы за каждое сообщение – причины, почему директора пользуются мессенджерами в работе. Вы можете отреагировать моментально либо отложить ответ, увидеть, прочел ли сообщение адресат. Однако для переписки нужны смартфоны и доступ в интернет. Вам могут написать в любое нерабочее время. Собеседники могут использовать общение в мессенджерах, чтобы нарушить личные границы, установить дружеские контакты вместо формальных. Нужно следить, чтобы этого не допускать.*

#### **Правило 1**

### **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.

#### **Правило 2**

### **Соблюдайте деловой стиль общения**

Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Помните, что родители или учителя 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. На основании переписки в социальных сетях суд может наложить на директора как должностное лицо за публичное оскорбление штраф до 50 тыс. руб. (ст. 5.61 КоАП).

### Правило 3

#### **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 необходимости приглашайте на личную беседу. Когда отвечаете, обращайтесь лично к автору сообщения, расставьте смысловые и эмоциональные акценты: «Доброе утро, Наталья! Не волнуйтесь, справку можете забрать сегодня после 18:30 у секретаря».

**Пример. Как общаться в чатах, чтобы сэкономить время и избежать конфликтов**

*Директор участвует в группе управляющего совета в мессенджере. В чат он выкладывает вопросы, которые надо обсудить или распространить, например, о мероприятиях или графике работы в праздничные дни. Если назревает конфликт, просит прекратить обсуждение темы, поступка ребенка, родителя, педагога. В личных переписках решает индивидуальные просьбы. На личную встречу приглашает для обсуждения личных ситуаций и вопросов, которые могут негативно повлиять на репутацию школы.*

### Правило 4

#### **Следите за оформлением**

Соблюдайте правила орфографии и пунктуации. Не пишите предложения заглавными буквами. Предложения, которые состоят только из заглавных букв, читатели подсознательно воспримут 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.

### Правило 5

#### **Определите время общения**

Четко установите, сколько времени вы готовы потратить на общение в мессенджерах и в какой период дня. Не нужно мгновенно реагировать на сообщения. Расставляйте приоритеты и следите за тем, чтобы соблюдать график. Установите правило для собеседников писать сообщения не раньше 7:00 и не позже 21:00.

### Правило 6

#### **Следите за тем, чтобы не опубликовать персональные данные**

Договоритесь с учителями 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».

**Не принимайте важных решений в момент переписки**

Помните: важные решения должны быть обдуманными и взвешенными, а не на эмоциях. Нередко такие важные решения лучше принимать по результатам устной беседы

Памятка для родителей и учеников – см. Приложение

## 9 правил поведения в чатах

- 1 Будьте вежливы со всеми участниками чата.** Не публикуйте сообщение, если оно может обидеть других людей.
- 2 Берегите время других участников.** Пишите кратко и только по теме беседы.
- 3 Публикуйте информацию, которая полезна каждому.** Только то, что должны обсудить все участники чата.
- 4 Не решайте в общих в чатах организационные вопросы.** Исключение – случаи, когда такие вопросы касаются всех участников беседы.
- 5 Следите, чтобы сообщение не было аморальным, неприличным.** Помните, что переписка может стать доказательством оскорбления в суде.
- 6 Не публикуйте фотографии других людей и сведения о них без их согласия.** Это запрещено законом.
- 7 Соблюдайте закон.** Указывайте источник скопированной информации. Не делайте репост запрещенной информации, например экстремистской.
- 8 Не смешивайте личное и деловое общение в чате.** Это отнимает время других участников чата и может привести к конфликтам.
- 9 Сохраняйте спокойствие в конфликтной ситуации.** Это поможет найти разумный выход и никого не оскорбить резким высказыванием.

