

Правила общения в чатах, которые помогут избежать конфликтов с родителями.

*Харитонова Т.Н., воспитатель
16.10.2024 г.*



Сегодня очень популярны социальные сети и мессенджеры, в том числе их активно используют и в нашем учреждении для обсуждения различных вопросов с родителями. Это очень удобно и быстро. **Родительские чаты** – пространство для общения, где родители могут узнать важную информацию об обучении своего ребенка.

Главная цель родительских чатов – информирование о важных событиях, протекающих в детском саду, секции или школе. Родители решают в чатах ключевые вопросы, касающиеся обучения их детей. Есть множество площадок, где можно организовать родительский чат. Самая популярная тройка: **В Контакте, WhatsApp, Telegram, Сферум**

Но на самом деле, общение с родителями в чате мессенджеров и соцсетей не такое безобидное, как кажется на первый взгляд. Существуют определённые правила, по которым должна строиться правильная и безопасная переписка. Прежде чем запустить подобный формат общения, важно предупредить родителей о правилах общения, цифровом этикете, который поможет в будущем избежать конфликтных ситуаций.

Итак, цифровой этикет – это правила общения в сети. Чтобы ваше онлайн-общение не превратилось в источник конфликтов и недопонимания, лучше придерживаться правил цифрового поведения.

Главная цель цифрового этикета – сделать общение с собеседниками максимально комфортным для всех сторон. Основное правило: заботьтесь о том, чтобы в первую очередь удобно было не вам, а вашему собеседнику.

Важно! Чем меньше вы знакомы с человеком, тем точнее стоит соблюдать цифровой этикет. Близкий друг поймет ваше сообщение, где смайликов больше, чем слов, но коллега, родители воспитанников или человек, с которым вы общались пару раз и то онлайн, вряд ли.

Выстроить общения с родителями с помощью мессенджера можно двумя способами:

- организовать чат, то есть включить в него сразу много участников,
- общаться с каждым родителем обособленно.

Примерные ситуации, которые можно обсуждать в родительских чатах:

- организация образовательного процесса;
- организация экскурсий, совместных досугов, акций;
- вопросы о сборе справок;
- предстоящие мероприятия;
- изменения в графике и формате образовательного процесса.

Но в любом случае необходимо соблюдать правила общения в чатах.

1. Одна мысль — одно сообщение: не присылайте каждые 1-2 слова отдельным сообщением. Убедитесь, что вы написали все, что хотели сообщить, и только затем нажимайте «Отправить». Пишите только по делу. При обсуждении важных вопросов в общих родительских чатах отслеживайте сообщения не по теме.

2. Корректность: будьте вежливы. Обязательно поприветствуйте родителей, когда отвечаете, обращайтесь лично к автору сообщения. Придерживайтесь уважительного тона общения.

3. Предотвращение конфликтов: держите нейтралитет, общайтесь одинаково со всеми родителями. Если назревает конфликт, призывайте родителей не смешивать личное и деловое общение в чате. При необходимости приглашайте на личную беседу.

4. Определите временные рамки общения: установите четкие границы времени для общения в мессенджерах. Не нужно мгновенно реагировать на сообщения, расставляйте приоритеты и следите за допустимым временем общения.

5. Орфография и пунктуация: следите за орфографией и пунктуацией. Даже если вы набираете сообщение на бегу, старайтесь писать без ошибок.

6. Не пишите весь текст капсом (заглавными буквами): капс предназначен для выделения главной информации, на которой нужно сделать особый акцент, чтобы привлечь внимание людей. Весь текст, написанный капсом, режет глаза и воспринимается как агрессия.

7. Не записывайте в родительский чат голосовые сообщения: возможность прослушивания голосовых сообщений есть не у всех родителей: кто-то находится за рулем, в общественном транспорте, на работе, задействован в другой ситуации, в которой не получается включить запись.

8. Критикуете – предлагайте: когда родители в чате обсуждают вопросы о закупках и организации мероприятий, всегда находятся не довольные. Если вас не устраивает вариант, который предоставляет другой родитель, предлагайте иную идею.

9. Не публикуйте персональные данные:

Договоритесь с родителями, что личную информацию, например, общие фотографии детей группы, они не будут размещать в соц. сетях без

разрешения родителей тех детей, которые есть на фото. Закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

10. Проверяйте достоверность пересылаемой информации: пересылая фейки, можно легко вызвать панику среди людей. Проверяйте все факты, которыми делитесь, и сообщения других родителей о нововведениях, произошедших ситуациях.

11. Не отправляйте ссылки без пояснений: если вы делитесь с собеседником ссылкой на текстовый, аудио- или видеофайл, напишите, что вы прислали и зачем. Иначе человек может подумать, что это спам, вирус или реклама, и не станет открывать.

12. Дозируйте эмодзи (смайлики): старайтесь использовать эмодзи дозированно: с их помощью можно подчеркнуть оттенок смысла, но они не должны быть главным содержанием сообщения.

Выводы: родительский чат – платформа для обсуждения важных вопросов, касающихся образовательного процесса детей. Семья и дошкольное учреждение – два важных социальных института социализации ребенка. И хотя их воспитательные функции различны, положительные результаты достигаются только при умелом сочетании разных форм сотрудничества, при активном включении в эту работу всех членов коллектива дошкольного учреждения и членов семей воспитанников. Главное в работе – завоевать доверие и авторитет, убедить родителей в важности и необходимости согласованных действий семьи и дошкольного учреждения.