

Электронный журнал

СПРАВОЧНИК
РУКОВОДИТЕЛЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ

•

Практикум для директора / Переписка в чатах

Как бесконфликтно общаться с родителями в мессенджерах и соцсетях. Советы психолога

Яна Акинкина

педагог-психолог ГБПОУ «Колледж сферы услуг № 3», Москва

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

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

500тысяч 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».

Правило 7

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



[Скачать](#)

[Памятку](#)

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 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.

Нам важно Ваше мнение! Пожалуйста, оцените статью, выбрав один из пяти смайликов внизу страницы (сервис доступен на сайте e.rukobr.ru).