

Семь правил бесконфликтного общения с родителями в мессенджерах и соцсетях

Педагог-психолог: Мишанкина К.В.

Общаться с родителями в мессенджерах можно двумя способами: через чат и индивидуально. Чтобы общение было бесконфликтным, соблюдайте общие правила переписки.

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. Придерживайтесь делового стиля

Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Помните, что любой участник переписки может использовать ее в суде, чтобы доказать факт оскорбления в свой адрес. Суд оценивает формат сообщения субъективно. Поэтому оскорблением могут посчитать не только нецензурные выражения, но и субъективное мнение о родителях или других людях, даже если педагог выразил его вежливо. На основании переписки в социальных сетях суд может наложить штраф за публичное оскорбление 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 родительском 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 из-за командировки, вы можете проконсультироваться о дистанте в детском саду и в индивидуальном порядке. Можем вместе договориться о времени с Ириной Павловной».

Правило 4. Следите за оформлением

Соблюдайте правила орфографии и пунктуации. Не пишите предложения заглавными буквами – читатели подсознательно воспринимают их как крик. Составляйте текст кратко и емко, чтобы его было удобно читать, например: «Уважаемые родители! Напоминаю вам, что утренники пройдут в группах, а не в музыкальном 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 07:00 и не позже 21:00.

Правило 6. Не публикуйте персональные данные

Договоритесь с родителями, что личную информацию, например, фотографии, они будут размещать в общем чате только с разрешения тех, кто есть на фото, или их законных представителей. Иначе вы рискуете нарушить [Закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»](#).

Правило 7. Не принимайте важных решений в момент переписки

Помните: все важные решения при общении с родителями должны быть обдуманными и взвешенными. Не принимайте их под влиянием эмоций или минутной слабости. Лучше такие решения принимать по результатам личных встреч и устных бесед.