

**КОМИТЕТ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОЛГОГРАДСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
ПОСЛЕДИПЛОМНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»**

**НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ**



Чаты, которые учителя и воспитатели создают для общения с родителями, очень удобны:

- они позволяют оперативно донести важную информацию до всех заинтересованных лиц;
- собрать нужные сведения;
- учесть мнение каждого;
- ответить на интересующие родителей вопросы.

Однако такой формат общения предполагает соблюдение **ряда правил**, которые могут минимизировать возникновение конфликтных ситуаций между участниками чата, а также позволяют педагогу сохранить границы между рабочим и личным временем.

Правила общения педагога с родителями в общем чате

1. Администратор чата

У родительского чата должен быть администратор (как правило, это педагог, но может быть и член родительского комитета). Этот человек создает чат, добавляет и исключает его участников, устанавливает правила общения в чате и следит за их выполнением.

2. Правила чата

Они должны быть прописаны при создании чата. Администратору необходимо время от времени напоминать о них: корректно, но твердо, возвращая участников дискуссии в рамки конструктивного и уважительного диалога.

3. Временные рамки общения

Четко установите, сколько времени вы готовы потратить на общение в мессенджерах и в какой период дня. Озвучьте это для родителей как одно из основных правил. Вы не обязаны мгновенно реагировать на сообщения. Расставляйте приоритеты и следите за тем, чтобы соблюдать график.

4. 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.

5. Формат сообщений

Избегайте голосовых сообщений - их не всегда удобно прослушать и сложнее найти потом в переписке.

Слова понятнее, чем смайлики - не во всех телефонах одинаковый набор смайлов и эмодзи, и некоторые могут увидеть вместо смайликов прямоугольные окошки; не все одинаково воспринимают смайлики; а, кроме того, их изобилие нарушает общий деловой тон общения.

По возможности формулируйте свою мысль в одном сообщении, чтобы участники получали минимальное количество уведомлений.

6. Соблюдайте деловой стиль общения

Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы. Помните, что родители или другие 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).

7. 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 обострении эмоционального фона, попросите прекратить обсуждение темы, поступка ребенка, родителя, педагога. При необходимости приглашайте на личную беседу, решайте вопросы, касающиеся не всех участников чата, в личных переписках. Помните, чем меньше участников вовлечено в конфликт, тем быстрее и проще он обычно разрешается.

К сожалению, есть родители, для которых доступен только провоцирующий на конфликт стиль общения, поэтому иногда их лучше корректно вывести за пределы общего чата для спокойствия всех остальных и решать вопросы с ними в индивидуальном порядке. Это всегда очень тонкий момент, так как Вам нужно не обострить конфликт, а продемонстрировать «сложному» родителю готовность уделить ему особое внимание.

8. Следите за оформлением

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

9. Следите за тем, чтобы не опубликовать персональные данные без согласия их владельцев.

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».

10. Не принимайте важных решений в момент переписки

Помните: важные решения должны быть обдуманными и взвешенными, а не на эмоциях. Дайте себе время подумать и все взвесить. Нередко такие важные решения лучше принимать по результатам устной беседы.

11. Предотвращайте засорение чата спамом

Основной чат с родителями стоит сохранить исключительно для официальных сообщений от педагога и обсуждения школьных вопросов.

Препятствуйте неформальному общению в этом чате, как бы не хотелось решить заодно и проблему сплочения коллектива. Чат, содержащий множество поздравительных открыток, «важных» перепостов из социальных сетей, анекдоты, рецепты и т.д., перестанет выполнять свою основную функцию: часть родителей выйдут из него, не желая переваривать весь этот «информационный шум», часть – пропустят среди всего этого разнообразия важные сообщения, многие – не желая все это перечитывать, будут снова и снова задавать Вам одни и те же вопросы, не потрудившись пролистать чат и найти там ответы на них.

Если есть необходимость в неформальном общении – для этого создается отдельный «чат-болталка».