

КАК БЕСКОНФЛИКТНО ОБЩАТЬСЯ С РОДИТЕЛЯМИ В МЕССЕНДЖЕРАХ И СОЦСЕТЯХ



7 правил бесконфликтного общения с родителями в мессенджерах и соцсетях



Чтобы общение было бесконфликтным, соблюдайте общие правила переписки.

А родителям можно предложить памятку ус правилами поведения в чате (см. в заключении).

Общаться с родителями в мессенджерах можно двумя способами: организовать чат, то есть включить в него сразу много участников, или общаться индивидуально. Чтобы такое общение было бесконфликтным и не дошло до судебных разбирательств, 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. Соблюдайте деловой стиль общения

Будьте вежливы и тактичны, не нарушайте этические нормы.

Помните, что родители или участники по переписке 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 Вашего руководителя как должностное лицо за публичное оскорбление штраф до 50 тыс. руб. ([ст. 5.61 КоАП](#)).

50

тысяч рублей

заплатит детский сад за публичное оскорбление родителей или детей в соцсетях ([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 Николаевна! Не волнуйтесь из-за командировки, Вы можете проконсультироваться в дистанта в детском саду и в индивидуальном порядке. Можем вместе договориться о времени с Ириной Павловной. Спасибо».**



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 родительское собрание состоится 24 ноября в 17:00 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 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.**



ПАМЯТКА

для родителей



Пять правил поведения в чате или социальной сети

1. Относитесь с уважением ко всем участникам чата

Не публикуйте сообщение, если оно может обидеть других людей или оно аморальное, неприличное. Помните, что переписка может стать доказательством оскорбления в суде.

2. Берегите время других участников

Пишите кратко и только по теме беседы. Не смешивайте личное и деловое общение в чате. Это отнимает время и может привести к конфликтам.

3. Публикуйте информацию, которая полезна каждому

Только то, что должны обсудить все участники чата. Не решайте в общих чатах организационные вопросы. Исключение – случаи, когда такие вопросы касаются всех участников беседы.

4. Соблюдайте закон

Не публикуйте фотографии других людей и сведения о них без их согласия. Это запрещено законом. Также указывайте источник скопированной информации. Не делайте репост запрещенной информации, например, экстремистской.

5. Сохраняйте спокойствие в конфликтной ситуации

Это поможет найти разумный выход и никого не оскорбить резким высказыванием. Сделайте несколько вдохов-выдохов, прежде чем написать что-то резкое в ответ оппоненту, или сосчитайте до 10. Помните, в интернете интонации и эмоции не слышны. Вашу реакцию другие могут неправильно интерпретировать.