

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

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.

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.

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).

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.

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.

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.

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».

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

(Справочник руководителя образовательного учреждения, №8/18)