

Как установить правила родительского чата, чтобы впоследствии избежать конфликтов

Донесите до участников образовательных отношений главный закон беспроблемных родительских чатов в мессенджерах и соцсетях. Он звучит так: «Чаты предназначены для того, чтобы информировать родителей о событиях и фактах, которые имеют только самое непосредственное отношение к пребыванию их детей в группе детского сада». Чат с родителями и с коллегами нужен исключительно для информационных целей, поэтому он должен быть больше всего похож на доску нужных всем объявлений о работе с детьми в вашей группе. Когда участник чата вносит любую, даже позитивную, но с низкой смысловой нагрузкой информацию – это размывает границы допустимой тематики и форм общения в нем. Четко очертите, что флуд типа мемов, очаровательных видео и ссылок с полезными советами не по делу недопустим. Как только создаете чат, сразу пишите и закрепляйте правила общения в нем. Нарушителей правил блокируйте.

Кто часто агрессивен в родительских чатах

В любом чате есть пользователи с разной степенью агрессивности, откровенности и вовлеченности. Как правило, сложности в чате начинаются, когда участники сильно вовлекаются в обсуждение темы, иногда совершенно невинной – например, поздравлять ли с 23 февраля и 8 марта детей, надо ли фотографироваться в детском саду. Особенно часто склонны к повторяющейся агрессии в чате люди пяти психологических типов:

- Люди с высоким уровнем эгоцентризма. Они сфокусированы на своем мнении и на желании его транслировать, убеждены в своей правоте.
- Склонные к сутяжничеству – те, кто постоянно выдвигает все новые претензии, обвинения. Это мягкие психиатрические расстройства: еще не болезнь, но уже нездоровье. Взаимодействие с такими людьми всегда непредсказуемо: вас могут втянуть в разбирательства, приписать вам мнения, которых вы не придерживаетесь, и представлять вас в ложном свете.
- Нереализованные. У людей есть энергия и желание коммуницировать, но нет полезной активности.
- Высокотревожные. Тревога «хочет опрдеметиться»: превратиться в конкретный страх, а любая острая социальная и политическая ситуация создает поводы для страха. Тревожные родители пытаются фильтровать окружение, убрать риски, чтобы защититься от угрозы. Могут быть очень настойчивы.
- Люди, чьи непосредственные интересы задеты происходящими событиями. В силу значительной эмоциональной нагрузки они нуждаются в том, чтобы вынести наружу то, что переживают. Но чат в детском саду – не место для таких действий.

Каких правил общения в родительском чате придерживаться педагогу

Донесите до участников образовательных отношений факт, что в чатах

конфликты решаются плохо. Максимум, на что можно рассчитывать при агрессии, это что ее удастся притушить в чате и перенести в офлайн. Но и эту задачу по здравом размышлении можно применить только к непосредственной работе воспитателя с детьми и родителями, а не к социальным вопросам. Помните: ни в одном чате никогда носители противоположных взглядов не пришли к единому мнению. При колоссальном вкладе ресурсов можно добиться временной иллюзии единства, но зыбкой и ненужной. Не тратьте на это энергию.

В чате давайте пример стиля общения. Оставайтесь в профессиональной позиции: вы – педагог, чат используете по делу. Общайтесь только вежливо, кратко и обсуждайте в чате только то, что входит в ваши профессиональные обязанности. На вопросы и сообщения по темам, которые входят в вашу профессиональную компетентность, отвечайте кратко, ясно, один раз, не поддавайтесь на эмоциональные провокации. Используйте только деловой тон. Будьте сдержанны.

Не высказывайтесь в чате о политике, религии, личном отношении к коронавирусу и прививкам; не пишите никакую личную информацию о воспитанниках и семьях. Не отвечайте на содержание сообщений в чате, не имеющих отношений к вашим обязанностям. Помните про свою ответственность. Вы никого ничему не научите, не переубедите, но можете навредить себе.

Не позволяйте никому в чате втянуть вас в эмоциональную перепалку. Иначе у вас будет постоянный скандал в чате и низкая профессиональная репутация. Уважайте себя как профессионала.

Как реагировать на агрессию между родителями в чате

При первых же предвестниках агрессии, когда начинается обсуждение не относящейся к детскому саду темы или кто-то высказывает эмоциональное мнение, сразу напомните, что чат не предназначен для посторонних тем. Напишите, что будете вынуждены удалить чат или заблокировать тех, кто игнорирует правила. Если вы не уследили, например, были с детьми, когда начался конфликт, – реагируйте сразу, как только заметили агрессию.

Напишите, что при всем уважении к мнениям родителей по несомненно важному для каждого вопросу вы настоятельно рекомендуете прекратить это обсуждение в этом чате, он для этого не предназначен. Даже если вы считаете, что некое мнение нужно широко транслировать, не разрешайте этого делать и сами не высказывайтесь. Согласно [статье 48](#) Федерального закона «Об образовании» от 29.12.2012, педагогическим работникам и психологам запрещено использовать образовательную деятельность для политической агитации, принуждения к принятию политических, религиозных или иных убеждений либо отказу от них, для разжигания социальной, расовой, национальной или религиозной розни.

Если родители продолжают писать, задача педагога усложняется: надо сдерживать свои эмоции и порывы и прекратить ненужное обсуждение. Чтобы сдержаться, увеличивайте дистанцию с чатом. Отложите телефон подальше, отключите звук, займитесь каким-то делом, чтобы на эмоциях не вовлечься в дискуссию. Дайте выход эмоциям. Если есть возможность, проговорите их, но ни на кого

не нападайте, не пугайте детей. Медленно подышите или несколько раз максимально крепко сожмите и разожмите кулаки, если вы не наедине и не можете сейчас получить эмоциональную поддержку.

Если в чате вас не слышат, идет и идет ругань, не терпите, удаляйте чат. Создавайте его заново и отключите возможность комментирования ваших сообщений. Пусть в чате останется только информационная функция. В детском саду и у вас конкретно нет задачи и возможности быть каналом приема общественного резонанса, в образовании и без того много стрессовых событий.

Вообще не пишите в чат, когда там накалены эмоции по любому поводу. Ваша профессиональная обязанность – это в том числе сдержанность. Повремените, не отвечайте, не лакайте. Если поступил содержательный вопрос, по которому нужен ваш ответ, напишите, когда в чате уже спокойно и мало сообщений, причем строго по делу. Это же относится и к чатам с коллегами.

Буклет составила педагог-психолог Матушкина Н.Г.

Используемые источники:

Текст: Справочник педагога-психолога. Детский сад. Апрель 2022

Картинки:

- http://www.bmks.ru/gorodskaya_biblioteka/kluby_tsgb/narodnyj_universitet_aktivnoe_dolgoletie/dekabr_2020/virtualnaya_lektsiya_konsultatsiya_messendzhery_viber_whatsapp_v_sovremennom_mire

Вражда в родительских чатах: что делать педагогам

