

Основные правила Сетикета.



9

Советы психолога

Правила родительского чата: общая памятка

1. Каждый новый участник должен представиться и сказать, чей он родитель. Если есть возможность, настройте чат-бот, который будет присылать новичкам приветственное сообщение с важной информацией: как представиться, какие есть правила в группе, кто является модератором, кто представляет родительский комитет.
2. Попросите родителей в настройках мессенджера указать настоящие имя и фамилию вместо никнеймов, чтобы не пришлось угадывать, кто есть кто.
3. Будьте вежливы, не используйте матерные слова и выражения, сдерживайте эмоции.
4. Избегайте ненужной информации. Пересылка смешных картинок, бесконечные поздравительные открытки, «страшилки из новостей», реклама различных услуг – все, что не относится к делу, будет, скорее, раздражать родителей, чем радовать их. Помните, что **родительских чат – это в первую очередь информационная площадка.**
5. Пропишите, какие темы можно, а какие нельзя обсуждать в чате, установите время тишины, после которого беседа останавливается до утра.

Выживаем в родительском чате: о чём важно помнить родителям?

Начнём с главного: как представиться в родительском чате?

Заходя в родительский чат в первый раз, необходимо представиться всем участникам беседы. Сообщите, как вас зовут и кто ваш ребёнок. Также можно написать, чем вы можете быть полезны для коллектива родителей. Возможно, вы готовы вступить в родительский комитет, а может быть, у вас есть возможность покупать цветы по более низкой цене. **Если вы не готовы принимать активное участие в жизни класса, скажите об этом сразу.** Если есть готовая структура ответа, воспользуйтесь ей.

Темы для обсуждения

Далеко не все родители понимают, для чего создан этот чат и какие темы там можно обсудить, а какие следует оставить для личного разговора. Из-за этого возникает множество конфликтных ситуаций, а беседа из информативной превращается в бесконечный «трёп» не по делу. Если есть возможность, внесите такой пункт в правила общения в чате. Это позволит модератору пресекать несоблюдение правил:

1. Можно обсуждать детские мероприятия.
2. Можно запрашивать информацию о расписании, каникулах, справочную информацию.
3. Нельзя обсуждать личности учеников, учителей, родителей. Если есть претензия к кому-то конкретному – выясняйте лично.
4. Нельзя флудить/спамить (не присылать «фоточки» с котиками, смешные мемчики, поздравительные открытки и т. д.).

Постарайтесь донести эти правила до родителей: чат – это не место для шума. Чем меньше будет пустой болтовни, тем проще будет получить всю необходимую информацию.

Правила этикета

Родительский чат объединяет людей, которые в лучшем случае виделись на родительском собрании, а в худшем – вообще не представляют, кто есть кто. Поэтому всем родителям рекомендуется вести себя максимально вежливо и спокойно.

Не используйте аудиосообщения

Это неудобный формат для малознакомых людей. Текст можно легко перечитать, он структурирован, в нём нет лишних слов и эмоций. Создавая сообщение, вы ищете наиболее удачные слова, формулируете свои мысли. И, соответственно, ответ вы получаете максимально концентрированный, по делу.

Остальные участники беседы также видят переписку и могут легко найти необходимые ответы. А чтобы найти информацию в аудиосообщениях, необходимо прослушать долгие минуты размышлений – это раздражает. Не стоит так делать.

Старайтесь писать грамотно, соблюдать пунктуацию

Иногда в родительских чатах появляются сообщения, где нет ни точек, ни запятых. Получаются спорные сообщения, которые искажают смысл. Как в известной фразе «Казнить нельзя помиловать».

Помните, одна маленькая запятая может полностью поменять смысл всего высказывания.

Не используйте смайлики в качестве замены слов

К сожалению, современные телефоны не всегда отражают смайлы (эмоджи) одинаково. Иногда они даже не могут прогрузиться и остаются просто квадратиками посреди сообщения. Это также может вызвать недопонимание и путаницу.

Все личные вопросы решайте лицом к лицу

Прежде чем отправить сообщение в чат, подумайте, кому адресовано ваше сообщение? Кому ещё будет полезно получить ответ? Возможно, этот вопрос можно обсудить лично? Если да, то не стоит засорять чат лишней информацией.

Читайте чат внимательно

Прежде чем задать вопрос, прочитайте сообщения по данной теме, возможно, ответ уже есть в чате. Если нет, смело спрашивайте.

Не сплетничайте

Пустая болтовня о том, «какой учитель плохой», неконструктивна и приведёт лишь к росту недовольства среди родителей. Если вы хотите пожаловаться, делайте это в другом месте. Если хотите изменить ситуацию, предлагайте реальные действия.

«Стоп» конфликтам

У каждого человека свой жизненный опыт и мировоззрение. Это разнообразие часто заставляет людей сталкиваться с непониманием и быть несогласными с чужой точкой зрения. Так появляются конфликтные ситуации. В последнее время всё чаще в новостях всплывают истории об ужасных последствиях ссор внутри родительских чатов.

Купируйте конфликт в зачатке

Причин для возникновения спора может быть множество – кому-то не понравились фотографии с праздника, кого-то не устраивает размер взноса, кто-то недоволен качеством обучения. **Лучший способ погасить конфликт – останавливать его в самом начале.** Свод правил группы, наличие модератора, чёткие и понятные санкции за нарушения (например, блокировка пользователя на день) позволят снизить желание особо импульсивных родителей ввязываться в споры.

Подтверждайте информацию и подавайте её аккуратно Немаловажным является работа со стороны родительского комитета и организаторов мероприятий. Чем более точная и понятная информация будет озвучиваться, чем проще будет обратиться лично за помощью, тем меньше вопросов и негодования будет со стороны участников. Согласитесь, если родительский комитет собирает суммы превышающие финансовые возможности родителей и при этом не объясняет, почему нельзя сэкономить, то недовольство будет расти.

Игнорируйте провокаторов

Как правило, конфликт возникает и поддерживается несколькими особо активными родителями, которые постепенно втягивают в него всё больше и больше участников. Если вы не желаете конфликтовать, игнорируйте смутьянов. Апеллируя к правилам группы, предложите им выяснять отношения в другом месте.

И ни в коем случае не принимайте близко к сердцу высказывания спорщиков: ваши эмоции – это топливо для конфликта и споров. Если нет реакции, конфликт быстро сойдет на нет!

Если не справляетесь, обратитесь за помощью

Если модератор понимает, что теряет контроль над ситуацией, стоит обратиться за помощью в разрешении конфликта к классному руководителю или администрации учебного заведения. По ряду вопросов они обладают большим количеством информации, а также имеют опыт по разрешению споров.

Чего делать точно не стоит: главные ошибки в родительских чатах

Распространять непроверенную информацию

Публикуя непроверенную информацию, вы рискуете вызвать шквал вопросов от родителей, а также вводите их в заблуждение. **Постарайтесь сначала собрать факты**, создайте понятный, подробный текст и только потом публикуйте сообщение. Это позволит снять большую часть вопросов и поможет принимать решения в кратчайшие сроки.

Оскорблять участников и переходить на личности

Какие бы эмоции вас не переполняли, держите себя в руках. Напомните другим участникам о правилах поведения внутри чата. Постарайтесь найти корректную форму и обосновать своё несогласие с помощью аргументов. Так вам будет проще достучаться до других родителей и донести свою мысль. **Сильные аргументы смогут помочь вам отстоять свою позицию эффективнее, чем бранные слова.**

Пересылать сообщения из родительского чата третьим лицам

Чат – это место, где общается много людей. Есть вероятность, что они могут сообщить личную информацию или высказать непопулярное мнение. В любом случае они не давали

разрешения на передачу материалов беседы в публичный доступ. Поэтому для избежания конфликтов постарайтесь сохранять тайну переписки.

Делиться своими сомнениями и размышлениями, не касающихся дела

Иногда родители очень хотят поделиться своими сомнениями по поводу какого-то события, но расплываются мыслями настолько, что непонятно, какой реакции от остальных родителей они ждут: «В наше время учителей принято было уважать...» **Старайтесь избегать пространных рассуждений и воспоминаний из прошлого.** Проанализируйте свою мысль и выскажите её прямо: «Дорогие родители, проведите, пожалуйста, с детьми беседу о недопустимости срывать уроки».

Много и глупо шутить

Не стоит соревноваться в остроумии внутри родительского чата. Вероятнее всего, шутка повеселит в первый раз, во второй будет проигнорирована, в третий – вам сообщат о неуместности подобных реакций на новости. Если вам нечего сказать по существу вопроса, промолчите или напишите, что «информацию получили, полностью согласны».

Поправлять участников чата

Да, в чате рекомендуется писать грамотно, а мысли выражать чётко. Однако некоторые родители допускают ошибки в словах, пропускают знаки препинания. Относитесь терпимее к подобным ситуациям. Возможно, перед вами человек, для которого русский язык не является родным, или у него не было возможности получить качественное образование. **Указав на подобные ошибки, вы, вероятнее всего, продемонстрируете не свой высокий интеллект, а отсутствие воспитания.**

Конечно, если в сообщении вы заметили фактологическую неточность, например экскурсия состоится в 17:00, а не в 16:00, как написано в чужом сообщении, вы можете вежливо указать верное время. В остальных случаях лучше «промолчать».

Давать непрошенные советы

Очень хочется осчастливить своими знаниями всех людей на планете. Но в родительском чате ваши советы, скорее всего, будут лишними. «У моего ребёнка постоянные сопли», – может пожаловаться кто-нибудь из родителей. «Это потому, что вы едите много картошки, вот мы не едим и не болеем», – прилетит в ответ. Не стоит выдавать подобные сообщения в общий чат. Лучше будет тактично напомнить, что подобные вопросы не стоит решать в родительском чате и предложить обратиться к вам за помощью лично.

Использовать ЗАГЛАВНЫЕ БУКВЫ

Такое выражение своих эмоций затрудняет чтение сообщения и создаёт у участников ощущение, что на них только что накричали. Постарайтесь найти спокойные слова для своего сообщения – вы же не прыгаете на стол во время родительского собрания с мегафоном в руке, чтобы привлечь внимание других родителей?

«Проявите терпение и понимание»

Родительский чат может стать настоящим испытанием для родителей. Поэтому постарайтесь проявить максимум терпения. В чате есть как минимум один человек,

которому тяжелее, чем вам, – это модератор беседы. Если это вы, значит, родители верят в вас. Помните, всегда можно отказаться от этой должности.

Только вы решаете, принимать активное участие в жизни класса, группы или нет. Но старайтесь помогать другим родителям по мере возможности, ведь всё это делается для блага ваших детей.

Не принимайте близко к сердцу всё, что происходит в беседе, игнорируйте грубиянов. Вы не знаете, кто этот человек и какой у него был день. Да, он не справился со своими эмоциями, но не надо подкидывать дрова в разгорающийся конфликт. Предоставьте модератору выполнять свою работу.

Выполняя правила групповой беседы, не распространяя слухи и не поддерживая пустую болтовню, вы сэкономите чужое время и нервы. **Тихий родительский чат свидетельствует о хорошей работе его организаторов и адекватности родителей.** Помните, что каждое сообщение в чате заставляет других родителей отвлекаться от своих занятий и потратить время.

Родительский чат – польза, а не вред

Родительский чат – это всего лишь инструмент для обмена информацией. И только от родителей зависит, будет ли он удобен или превратится в бесконечный поток бесполезной информации, чувства тревоги и раздражения. Всё-таки это место, где обсуждаются важные для ваших детей вопросы.

Чем спокойнее будут родители, тем спокойнее будет проходить образовательный процесс для детей! А это важная часть счастливого детства и залог их успеха в будущем. Помните, что вы показываете пример грамотного конструктивного общения своим детям.