

## **Родительские чаты: полезное сообщество или место для конфликтов**

Родительский чат – это место, где родители могут быстро и спокойно обменяться необходимой информацией, задать интересующие вопросы касательно садика или школы, которые посещает ребёнок.

Как правило, родители создают два чата: один с педагогом, другой без них. Если первый чат выполняет свою прямую функцию - информировать родителей, то второй рискует превратиться в бесконечную беседу ни о чём, порой с конфликтами, ссорами, оскорблениями и прочим негативом. Почему так происходит? Почему, когда люди собираются в чате, где нет главного или управляющего может начаться хаос? Дело все в психологии человека! Для нашего мозга любая группа людей, даже виртуальная, в которой мало кто видел кого-то лично, это уже некое «племя»: «жизненное пространство», «среда самовыражения». Проще говоря, автоматически включается бессознательное желание показать себя во всей красе, обозначить свои возможности и личностные качества. Всегда находится один-два человека, которые социально не реализованы, но при этом очень активны, токсичны и опасны. Если им очень не хватает власти и общественного признания, они совершенно искренне склонны считать чат тем местом, где их наконец-то оценят по достоинству; где они смогут хозяйничать и наводить те «свои порядки».

Большинство образованных и культурных людей реализуют свои потенциалы и амбиции на работе и в семье, то есть в реальных социальных пространствах, во внешнем мире. Отсюда, тратить свои интеллектуальные и эмоциональные силы в локальных чатах им некогда. И, нередко, наивно думают, что всем остальным участникам чата также хватает своих других дел, плюс они будут проявлять взаимное уважение и тактичность. Увы: иногда они очень сильно ошибаются, за что расплачиваются порой здоровьем! Среднестатистический родитель с одним ребенком состоит как минимум в двух-трех чатах — это не считая личных и рабочих. Помимо этого, он сидит в соцсетях. Получается насыщенная онлайн-жизнь, от которой человек не отдыхает. Нет информационной гигиены. От этого нарастает напряжение. В таком состоянии конфликты вспыхивают как спичка. Плюс на все это накладываются личные проблемы людей на работе, в семье. Если собеседник на взводе, он легко реагирует на мелочи.

И до создания чатов, конечно, были конфликты. Но их было легче пережить: ребенок рассказал, родитель себе накрутил, но, прежде чем встретиться и поговорить с обидчиком, у него было время подумать и остыть. Очень важно соблюдать интернет-этикет, чтобы не возникало недопонимания. Вот несколько правил общения в родительских чатах:

**Общайтесь всегда вежливо и спокойно.**

**Установите время, когда можно будет общаться в чате, чтобы не беспокоить других людей.**

**Не используйте аудиосообщения**

Это неудобный формат для малознакомых людей. Текст можно легко перечитать, он структурирован, в нём нет лишних слов и эмоций. 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.

**Старайтесь писать грамотно, соблюдать пунктуацию**

Иногда в родительских чатах появляются сообщения, где нет ни точек, ни запятых. Получаются спорные сообщения, которые искажают смысл. 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 педагог 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.

### **Купируйте конфликт в зачатке**

Причин для возникновения спора может быть множество – кому-то не понравились фотографии с праздника, 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.

### **Как осторожно указать, что ваши личные границы нарушают, и не влезть в конфликт**

«Я прошу вас удалить это сообщение, потому что такое общение в нашем чате неприемлемо». Важно подчеркнуть, что это именно общие правила, а не «Да как ты смеешь со мной так разговаривать?!»

Также не стоит играть в учителя и писать: «Не матерись». Нужно не поучать, а быть дипломатичным: «У нас так не принято общаться», «Давайте не применять ненормативную лексику».

Чтобы не вовлекать в конфликт все больше и больше людей, нужно перенести беседу в личные сообщения. Написать: «Мне были неприятны ваши слова. Давайте решим это и не будем втягивать других. Можете лично сказать, что вам не нравится, чтобы никому не мешать».

### **Если не справляетесь, обратитесь за помощью**

Если модератор понимает, что теряет контроль над ситуацией, стоит обратиться за помощью в разрешении конфликта к педагогу 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.

#### **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.**

#### **Давать непрошенные советы**

#### **Использовать ЗАГЛАВНЫЕ БУКВЫ**

Такое выражение своих эмоций затрудняет чтение сообщения и создаёт у участников ощущение, что на них только что накричали.

Родительский чат должен быть полезным сообществом для обмена информацией. И только от родителей зависит, будет ли он удобен или превратится в бесконечный поток ненужной 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.

Педагог-психолог Власова И.А.