

## Практикум по правилам общения в чатах, который поможет избежать конфликтов с родителями.

Цель педагогической встречи – определить основные правила поведения в чатах, провести анализ и самооценку отношения к поведению в чатах.

Участники практикума: воспитатели и специалисты ЯСВО№2

### Вступительное слово методиста

Уважаемые коллеги! Сегодня мы поговорим с Вами о правилах общения в родительски чатах. Как правильно и грамотно общаться, что бы избежать конфликтных ситуаций.

Сегодня очень популярны социальные сети и мессенджеры, в том числе их активно используют и в нашем учреждении для обсуждения различных вопросов с родителями. Это очень удобно и быстро. Но на самом деле, общение с родителями в чате мессенджеров и соцсетей не такое безобидное, как кажется на первый взгляд. Существуют определённые правила, по которым должна строиться правильная и безопасная переписка. Прежде чем запустить подобный формат общения, важно предупредить родителей о правилах общения, это поможет в будущем избежать конфликтные и другие неприятные ситуации. Но прежде чем мы приступим к основной информации, я бы хотела провести небольшое упражнение, что бы показать вам, как важно быть аккуратными в общении.

### Упражнение «Тарелка с водой»

Цель упражнения: развивать взаимопонимание в группе, понять и обсудить закономерности возникновения взаимопомощи.

Задача: группа участников, молча с закрытыми глазами, передает по кругу тарелку с водой.

В результате при передаче развиваются способы коммуникации, поиск рук партнера до момента передачи тарелки, предупреждения о передаче прикосновением.

С какими трудностями вы столкнулись?

Что было легко?

Спасибо большое, вы молодцы!

И продолжая дальше, наш практикум, я хочу задать вам два вопроса

Что такое цифровой этикет?

Зачем нужен цифровой этикет?

Цифровой этикет - правила общения в сети.

Чтобы ваше онлайн-общение не превратилось в источник конфликтов и недопонимания, лучше придерживаться правил цифрового поведения.

Главная цель цифрового этикета-сделать общение с собеседниками максимально комфортным для всех сторон.

Основное правило: заботьтесь о том, чтобы в первую очередь удобно было не вам, а вашему собеседнику.

Цифровой этикет, которому всего 26 лет, меняется на глазах.

Ольга Лукинова уже несколько лет преподает в Российской академии народного хозяйства и государственной службы дисциплину цифровые коммуникации и социальные медиа. А еще она стала автором книги и телеграм-канала «Цифровой этикет».

Максим Ильяхов, Людмила Сарычева «Новые правила деловой переписки».

Книга знакомит читателя с приемами эффективной деловой переписки и переговоров. Книга учит подбирать верные слова, формулировать тему, представляться незнакомым людям, писать холодные письма, откликаться на вакансии и отвечать на претензии. Материал построен на примерах с разбором: как неправильно и правильно, почему это сработает. Книга обязательна к прочтению для всех, кто пишет письма по работе: руководителям, менеджерам, работодателям, соискателям, специалистам.

Важно! Чем меньше вы знакомы с человеком, тем точнее стоит соблюдать цифровой этикет. Близкий друг поймет ваше сообщение, где смайликов больше, чем слов, но коллега, родители воспитанников или человек, с которым вы общались пару раз и то онлайн, — вряд ли.

Выстроить общения с родителями с помощью мессенджера можно двумя способами:

- организовать чат, то есть включить в него сразу много участников,
- общаться с каждым родителем обособленно.

**Но в любом случае необходимо соблюдать правила общения в чатах.**

### **Правила общения в сети**

#### 1. Одна мысль — одно сообщение

Не присылайте каждые 1-2 слова отдельным сообщением. Убедитесь, что вы написали все, что хотели сообщить, и только затем нажимайте «Отправить».

Пишите только по делу. При обсуждении важных вопросов в общих родительских чатах отслеживайте сообщения не по теме. Мягко, но настойчиво возвращайте родителей к изначальной теме разговора. Чтобы удобно было фиксировать сообщения по одному вопросу, в теме сообщения обозначьте его суть.

#### 1. Будьте корректны

Будьте вежливы. Обязательно поприветствуйте родителей, когда отвечаете, обращайтесь лично к автору письма. Придерживайтесь уважительного тона общения.

Помните, что на другом конце живой человек. Берегите его и свои чувства. Поэтому:

- поздоровайтесь в начале сообщения, если сегодня вы общаетесь впервые;
- не забывайте добавить к просьбе «пожалуйста»;
- для того, чтобы обсудить сложную ситуацию, лучше созвониться. Это проще, чем в переписке с нарастающим накалом обсуждать какую-либо тему.

#### 1. Предотвращайте конфликты.

Держите нейтралитет, общайтесь одинаково со всеми родителями. Если назревает конфликт, призывайте родителей не смешивать личное и деловое общение в чате. При необходимости приглашайте на личную беседу.

#### 1. Не пишите капслоком (все заглавные буквы)

И не ставьте много восклицательных знаков. И то, и другое читается как крик. И вызывает желание перестать с вами разговаривать — хоть письменно, хоть устно. Вы же вряд ли добиваетесь именно этого?

## 1. Голосовые сообщения — только по договоренности

Вы можете отправить голосовое сообщение собеседнику, только если вы с ним договорились, что вам обоим подходит такой формат общения.

И еще: прежде чем записывать голосовое сообщение, сформулируйте его. Никому не нужно слушать 3-минутный ролик, где 2,5 минуты вы мычите и пытаетесь сами понять, что хотите сообщить.

Лучше сопроводить голосовое сообщение текстом. Например, «здесь я рассказываю о.....».

## 1. Орфография и пунктуация

Следите за орфографией и пунктуацией. Даже если вы набираете сообщение на бегу, старайтесь писать без ошибок. И обязательно проверьте текст, если у вас включен Т9. Он может очень замысловато исказить сообщение.

## 1. Дозируйте эмодзи (смайлики)

Старайтесь использовать эмодзи, как приправу: с их помощью можно подчеркнуть оттенок смысла, но они не должны быть главным содержанием сообщения.

Это значит, что:

не ставьте больше 1 эмодзи на 2-3 предложения

не ставьте эмодзи в середине предложения — только в конце

не заменяйте эмодзи слова.

Внимательно изучаем смайлы!

## 1. Ссылки без пояснений — в цифровом этикете моветон

Если вы делитесь с собеседником ссылкой на текстовый, аудио- или видеофайл, напишите, что вы прислали и зачем человеку это смотреть. Иначе человек может подумать, что это спам, вирус или реклама и не станет открывать.

## 1. Выясняйте отношения в частной беседе

Если у вас есть личный вопрос к конкретному участнику чата, лучше написать их в личное сообщение, а не выносить в публичное поле.

Личные вопросы касающиеся одного из детей, работа с должниками

## Придерживайтесь делового стиля

Будьте вежливыми и тактичными, не нарушайте этические нормы. Помните, что любой участник переписки может использовать ее в суде. Чтобы доказать факт оскорбления в свой адрес. Суд оценивает формат сообщения субъективно. Поэтому оскорблением могут посчитать не только нецензурные выражения, но и субъективное мнение о родителях или других людях, даже если педагог выразил его вежливо. На основании переписки в социальных сетях суд может наложить штраф за публичное оскорбление до 50 тыс. руб.(физ.лицо) (ст. 5.61 Кодекс об административных правонарушениях(КоАП))

## 1. 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.

#### 1. Не публикуйте персональные данные

Договоритесь с родителями, что личную информацию, например, общие фотографии детей группы, они не будут размещать в соц. сетях без разрешения родителей тех детей, которые есть на фото.

Закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

#### 1. Определите временные рамки общения.

Установите четкие границы времени для общения в мессенджерах. Не нужно мгновенно реагировать на сообщения, расставляйте приоритеты и следите за допустимым временем общения. Установите правило для собеседников писать сообщения не раньше 07:00 и не позже 21:00.

Комментарии юриста.

Если педагоги **не** придерживаются правил общения в чатах, то родители могут подать заявление в суд.

Юридически общения в чатах несет больше рисков, чем живое. Это связано с тем, что информация в интернете фиксируется и остается уже после того, как вы ее передали; вы часто не знаете механизмов ее распространения.

Ситуация усложняется тем, что в сети люди эмоционально стремятся именно к живому общению и не задумываются о последствиях сказанного. Рассмотрим последствия для детского сада.

За оскорбление. Штраф 500 тыс. руб. ( на юр.лицо).

Но оскорбление нужно доказывать. Для этого должны быть неоспоримые факты того, что:

- адресованное сообщение, письмо (записка) по форме было неприличным (аморальной, циничной, противоречащей нормам общечеловеческой морали). Оскорблением могут быть не только нецензурные выражения;

- лицо, которому было адресовано сообщение, оскорбилось;

- из текста сообщения явно следует указание на конкретного человека, его можно идентифицировать однозначно.

Обратиться можно с заявлением в прокуратуру или полицию. Также можно взыскать моральный вред через суд. В защиту несовершеннолетних это может сделать прокуратура.

За разглашение персональных данных.

Административная, гражданско-правовая и уголовная ответственность. Передача через мессенджеры, соцсети личной информации независимо от того, кто именно ее передает, сразу влечет за собой риски – нарушить закон №152-ФЗ «О персональных данных». Родители часто просят прислать фотографии, видео с прошедших мероприятий,. Принципиально важно при обмене фото, видео – не публиковать их без согласия субъекта персональных данных. Закон допускает возможность для личных целей использовать персональные данные, но при этом не должны нарушаться права субъектов.

методист: Уважаемые коллеги, в конце нашего собрания я бы хотела провести упражнение «Волшебный мешочек» и узнать, все ли усвоили основные правила общения в чатах.

## Рефлексия упражнение «Волшебный мешочек».

### Инструкция:

Коллеги! Предлагаю вам вытащить по одной бумажке из волшебного мешочка, которая подскажет, что нам как педагогам нужно сделать для правильного общения в чатах. Но подсказки на листочках коварные, не дайте им себя обмануть!

1. Можно не придерживаться делового стиля в родительских/рабочих чатах.
2. Все важные решения при общении с родителями должны быть обдуманными и взвешенными.
3. Не присылайте каждые 1-2 слова отдельным сообщением. Убедитесь, что вы написали все, что хотели сообщить, и только затем нажимайте «Отправить».
4. Личный вопрос можно обсудить в общем чате.
5. Можно оскорбить человека в чате и за это ничего не будет.
6. Можно установить правило для собеседников, писать сообщения не раньше 07:00 и не позже 21:00.
7. Надо быть вежливым и тактичным, не нарушать этические нормы.
8. Обязательно следить за орфографией и пунктуацией, даже если вы набираете сообщение на бегу.
9. Следите за тем, чтобы не опубликовать персональные данные.
10. Будьте вежливы со всеми участниками чата.
11. Берегите время других участников.
12. Не публикуйте фотографии людей и сведения о них без их согласия.
13. Не смешивайте личное и деловое общение в чате.
14. Сохраняйте спокойствие в конфликтной ситуации.
15. Можно написать важное сообщение ночью.
16. Держите нейтралитет: не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону в общем чате.
17. Когда обсуждаете важные вопросы в общих чатах, следите, чтобы сообщения участников не отклонялись от темы.
18. Можно общаться в чате просто смайликами.

Уважаемые коллеги, благодарю всех за участие!