

Как организовать мирное общение в родительских чатах и что делать, если случился конфликт?

Педагог-психолог МАДОУ д/с №26 Крючкова Наталья Васильевна

Трудно представить себе нашу жизнь без общения в самых разнообразных мессенджерах. Педагогическая деятельность в современном мире тоже без этого не обходится. При наличии многих плюсов такого обмена информацией, иногда возникают весьма неприятные ситуации. Поговорим о конфликтах.

Каковы причины таких неприятностей?

Во-первых, это происходит, когда созданный чат участники начинают использовать не по назначению: обсуждать новости, высказывать мнения по поводу каких-либо событий, не соответствующих теме, многословят, пересылают смайлики, поздравления, анекдоты, сенсационные сообщения или сообщения-предупреждения, т.н. флуд. Чтобы этого избежать, необходимо с самого начала обозначить правила группы. Например:

Правила чата группы «Буратино»

1. Пишем только по делу, кратко, только текстовые сообщения.
2. Прежде чем задать вопрос, листаем чат. Возможно, ответ уже там есть.
3. Все самое важное закрепляется в шапке чата.
4. Никакого флуда. Запрещены отвлеченные темы, петиции, приглашения к благотворительности, мемы, фото и видео кроме тех, что по профессиональной необходимости нужно выложить на общее обозрение родителей.
5. Чужих детей в чате не обсуждаем.
6. Личное – в личные сообщения.
7. Конфликты решаем лично, а не в чате.
8. Никакой оскорбительной лексики и разжигания вражды. За нарушение этого правила немедленно блокируем участника.
9. Педагог не круглосуточно в чате. Он отвечает на вопросы в будние дни с 8:00 до 8:30 и с 18:00 до 18:30.

Иногда конфликты возникают как бы «на ровном месте», или они идут один за другим. Важно выяснить, кто в группе является генератором таких эмоций? Обычно склонны к повторяющейся агрессии люди одного из пяти психологических типов:

1. Люди с высоким уровнем эгоцентризма. Они сфокусированы на своем мнении и на желании его транслировать, убеждены в своей правоте.
2. 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 разборательства, приписать вам мнения, которых вы не придерживаетесь, и представлять вас в ложном свете.
3. Нереализованные. У людей есть энергия и желание общаться, но нет полезной активности.
4. Высокотревожные. Тревога «хочет опредметиться»: 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.
5. 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.

Если вы видите, что конфликт разгорелся, то напомните родителям правила общения в чате. Если родитель относится к типу «нереализованные», то попробуйте вовлечь его в полезную деятельность, высокотревожным родителям помогает демонстрация вашей педагогической компетентности и четкое понимание границ.

В случае, если предупреждения о необходимости соблюдать правила пользования чатом не помогают, блокируйте возмутителя спокойствия, или удаляйте чат и создавайте новый, отключайте комментарии.

В чате давайте пример стиля общения. Оставайтесь в профессиональной позиции: вы – педагог, чат используете по делу. Общайтесь 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.

Если вы расстроены, не торопитесь печатать сообщение в чате. Территориально дистанцируйтесь – уберите телефон подальше, глубоко подышите, сжимайте – разжимайте кулаки, проделайте эти действия несколько раз. Если и после этого вас тянет предостеречь, научить, на что-то повлиять – скорее всего, вы в плену иллюзий, очевидно, вам хочется слить свои эмоции. Вам нужен собеседник, но не в чате. Обратитесь к такому человеку, которому вы доверяете, обсудите с ним свои чувства и мысли. Берегите себя и свою профессиональную репутацию.

Помните об эффекте «ошибки каузальной атрибуции». Это когнитивное искажение, заблуждение, которое люди в себе не замечают. Оно раскрывается в таком утверждении: «Мой ребенок ударил, потому что устал или защищался, а ваш – потому, что он агрессивный, плохо воспитан или берет пример с родителей».