

The background of the slide is a light beige or cream color with a subtle, textured pattern. Overlaid on this background are several dark brown, stylized branches of trees. These branches are adorned with numerous autumn leaves in various shades of red, orange, and yellow. Some leaves are large and detailed, while others are smaller and more delicate, scattered across the upper and left portions of the slide. The overall aesthetic is warm and seasonal.

**Правила общения в чатах,
который поможет
избежать конфликтов
с родителями**

**Педагогические
кейсы**

Конфликты происходят тогда, когда собеседники не уважают личные границы друг друга, переходят на неформальный стиль общения, отвечают на эмоциях.

Правила общения в чатах помогут минимизировать, а иногда и совсем избежать конфликтов в ходе переписки с родителями.



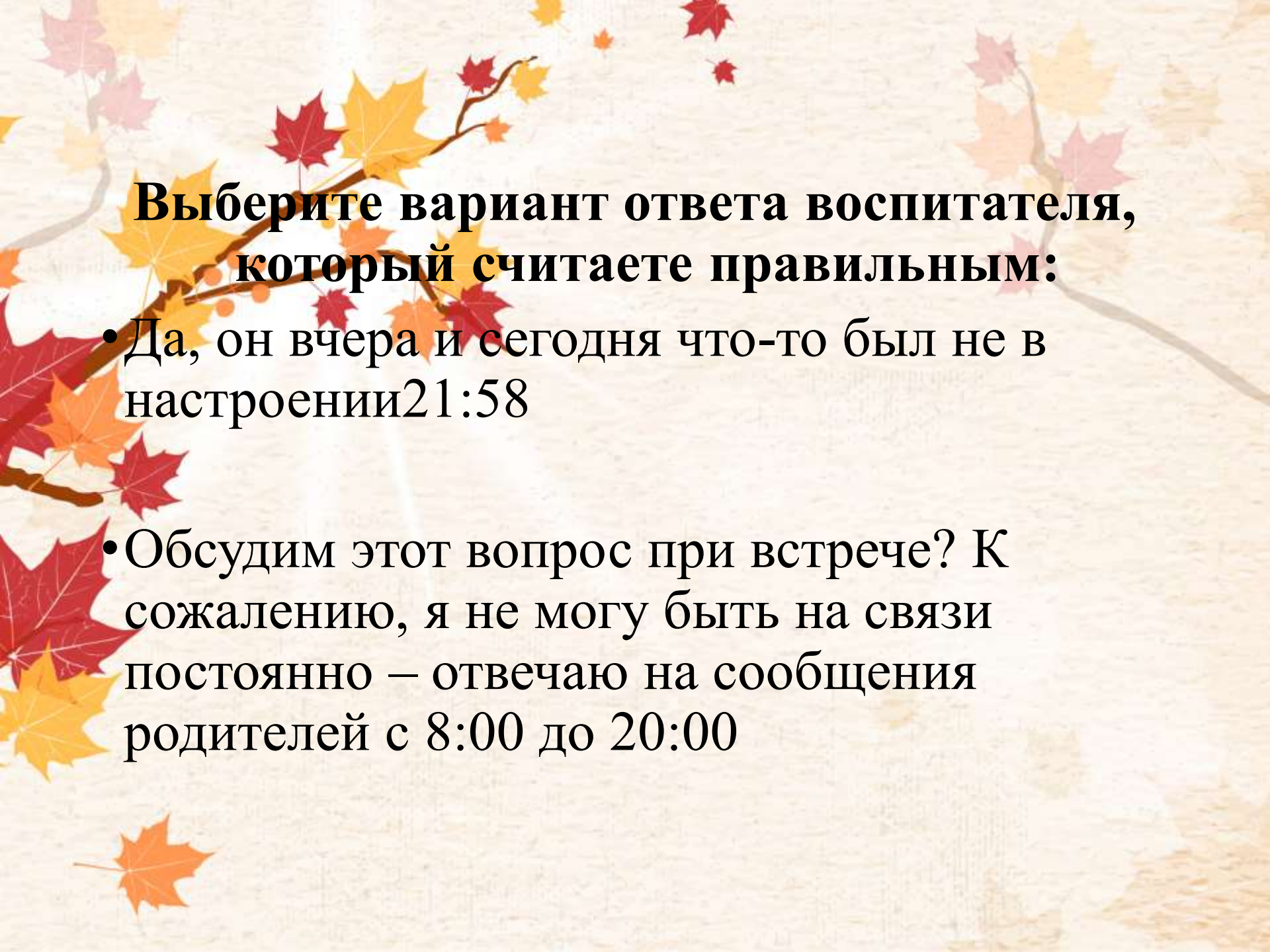
От того, что ответит педагог, зависит исход ситуации: возникнет конфликт или нет



Группа «Ромашки» Вы, Мама Миши, Мама Вани, Мама Маши, Папа Марины...

Мама Миши

Наталья Денисовна, здравствуйте! Миша перестал брать с собой в садик игрушку, ума не приложу – почему. Вы не замечали чего-нибудь необычного?21:57

The background of the slide features a light beige, textured surface. Scattered across this background are numerous autumn leaves in shades of red, orange, and yellow. A thin, dark brown branch with several leaves is positioned diagonally across the upper left portion of the slide.

**Выберите вариант ответа воспитателя,
который считаете правильным:**

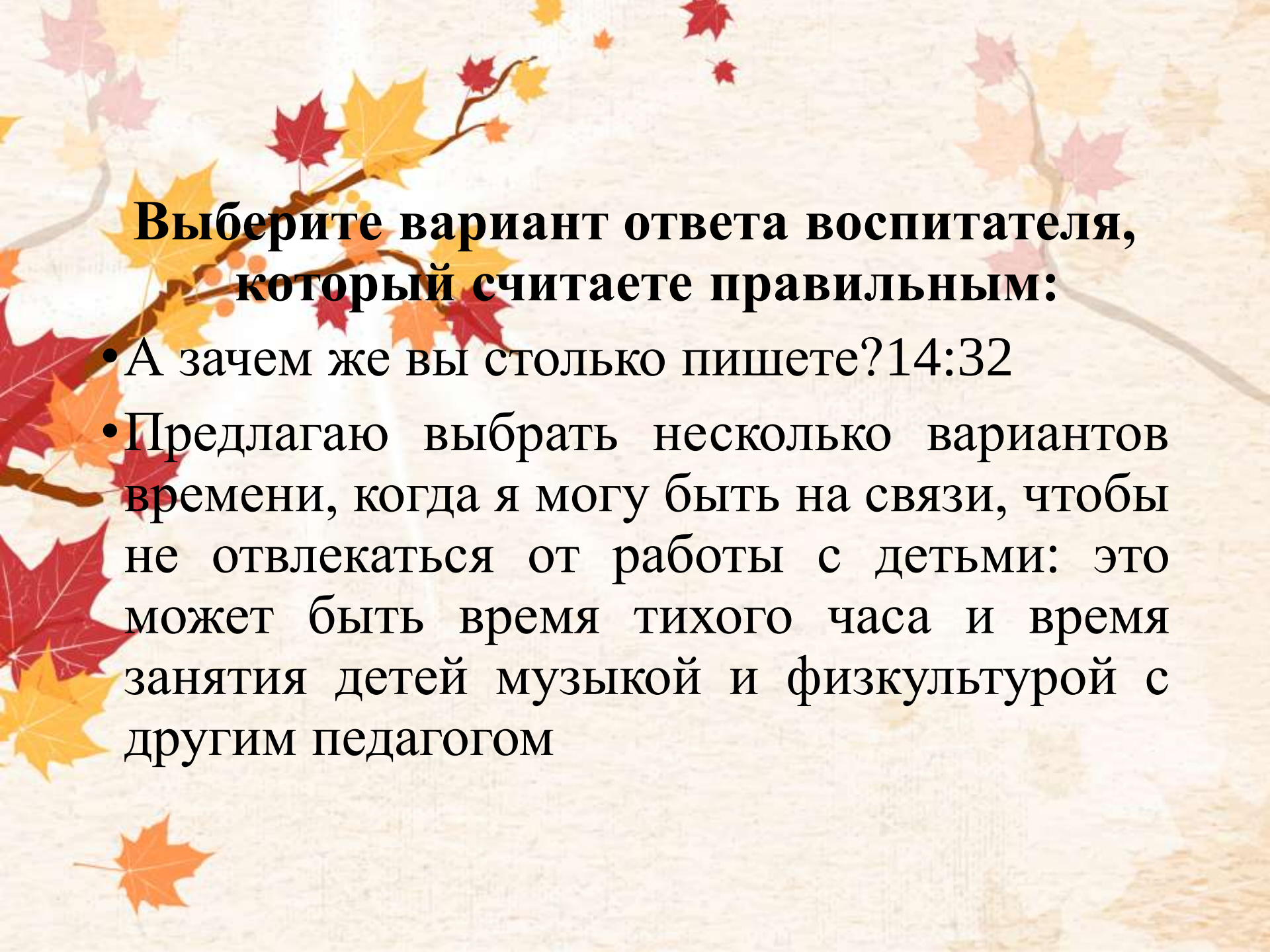
- Да, он вчера и сегодня что-то был не в настроении 21:58
- Обсудим этот вопрос при встрече? К сожалению, я не могу быть на связи постоянно — отвечаю на сообщения родителей с 8:00 до 20:00



Группа «Ромашки» Вы, Мама Миши, Мама Вани, Мама Маши, Папа Марины...

Папа Павла

Не могу понять, когда же Вы работаете, если Вы постоянно в чате? А если кто-то из детей сломает себе шею?!14:31



**Выберите вариант ответа воспитателя,
который считаете правильным:**

- А зачем же вы столько пишете?14:32
- Предлагаю выбрать несколько вариантов времени, когда я могу быть на связи, чтобы не отвлекаться от работы с детьми: это может быть время тихого часа и время занятия детей музыкой и физкультурой с другим педагогом



Группа «Ромашки» Вы, Мама Миши, Мама Вани, Мама Маши, Папа Марины...

- **Мама Вани**

На улице похолодало, у Вани кофточка в шкафу. Возьмите ее на прогулку, вдруг ему станет холодно 11:00

- **Мама Вани**

Чем педагог там вообще занимается, что не видит сообщение и никак не реагирует? 11:30

**Выберите вариант ответа воспитателя,
который считаете правильным:**

- Уважаемые родители! Вообще-то я слежу за вашими детьми и не могу постоянно отвечать на сообщения в чате! 14:35
- Уважаемые родители! Вы можете писать в чат в любое время. Я вижу все ваши сообщения, но отвечать на них могу во время тихого часа, когда дети на занятиях музыкой и физкультурой, а также вечером, с 18:00 до 20:00. В другое время не могу отвлекаться от работы с детьми. Если у Вас срочный вопрос, Вы можете позвонить мне. Если нет, то готова ответить на Ваши вопросы в указанные промежутки времени



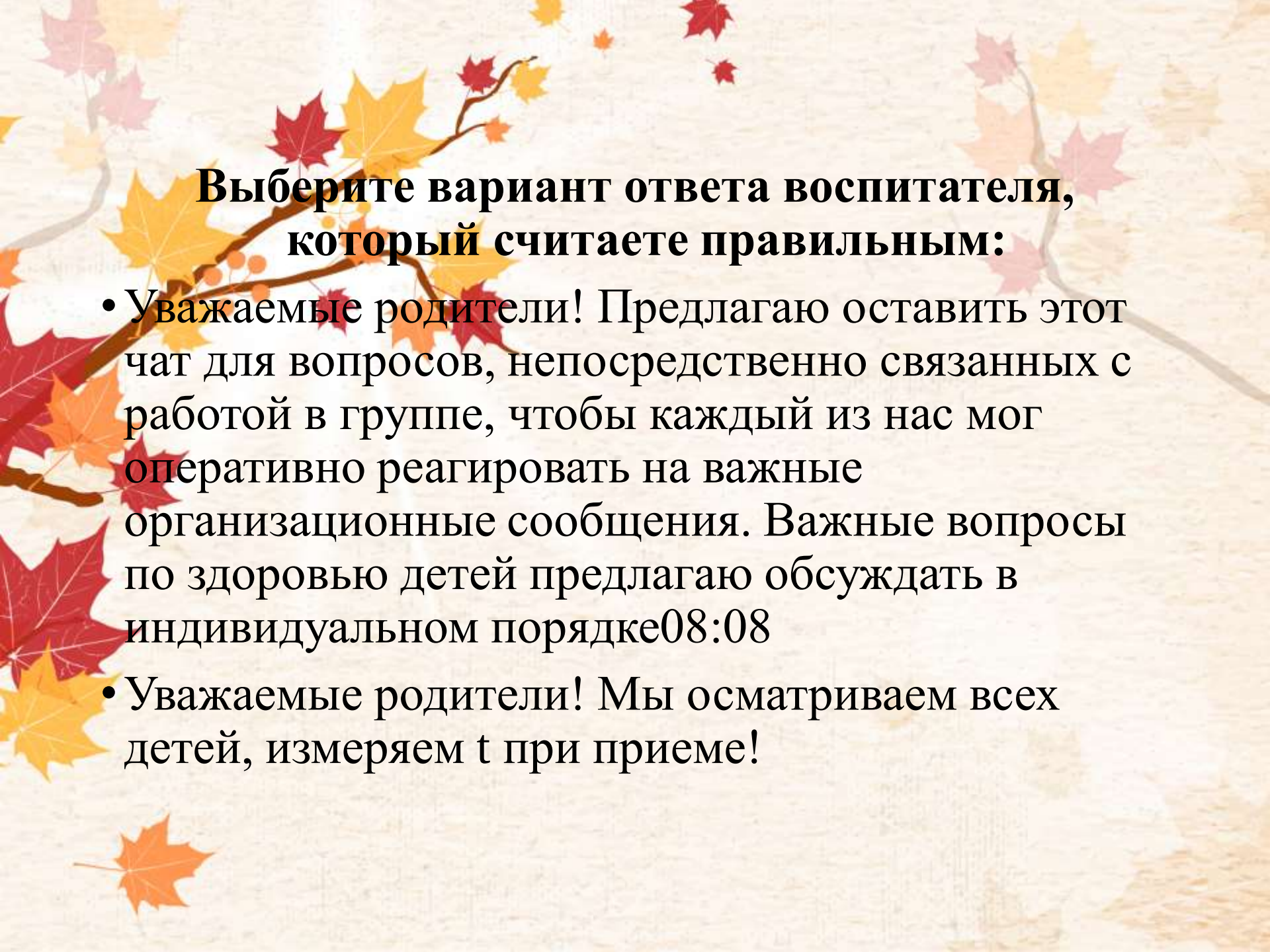
Группа «Ромашки» Вы, Мама Миши, Мама Вани, Мама Маши, Папа Марины...

- **Мама Миши**

Мы не придем – у Маши и сопلي зеленые. У кого-то еще есть? Вдруг у нас в группе какая-то зараза?08:03

- **Мама Вани**

Точно зараза какая-то в группе, у Вани начался понос, все утро мучается!08:04



**Выберите вариант ответа воспитателя,
который считаете правильным:**

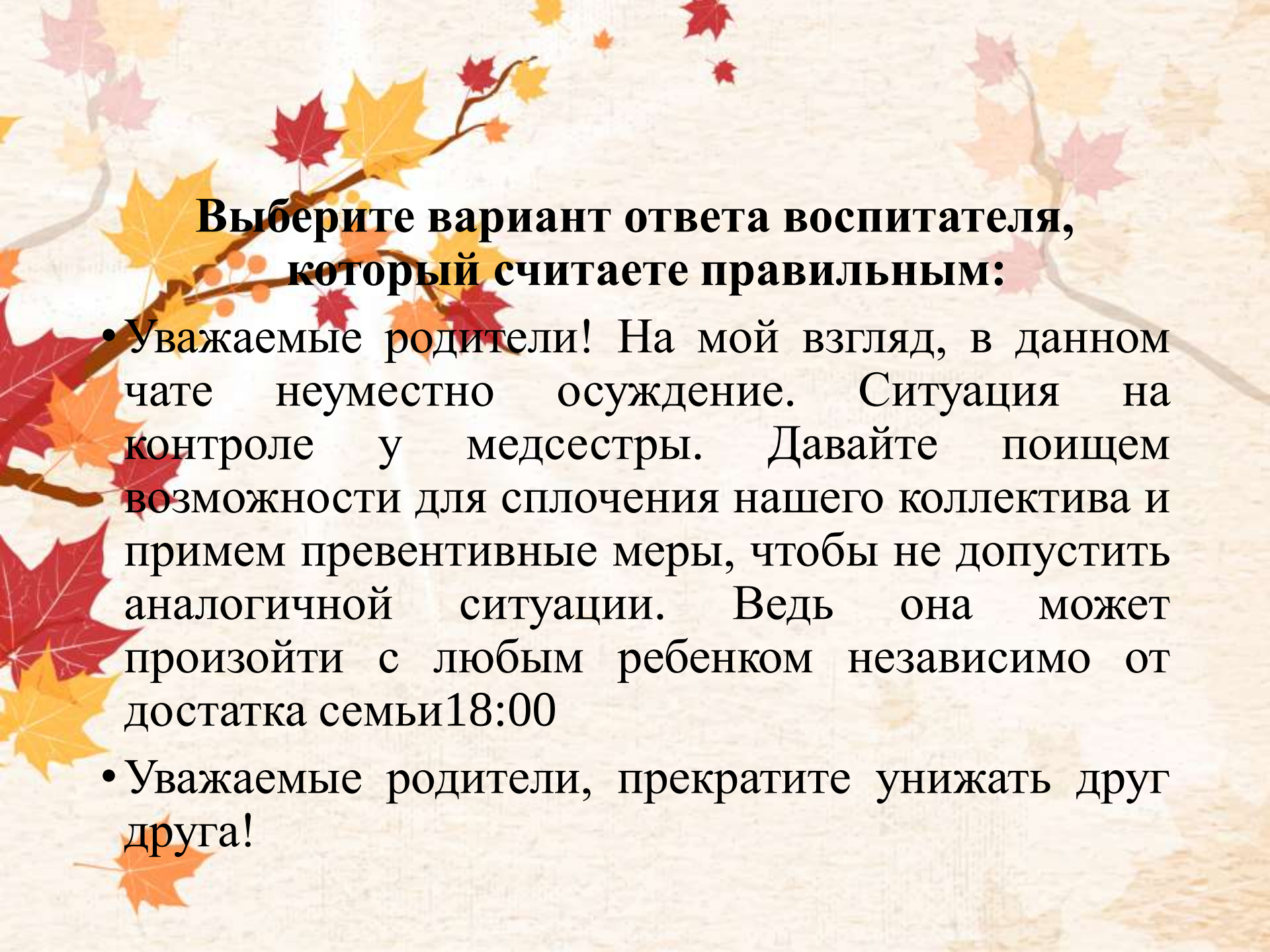
- **Уважаемые родители! Предлагаю оставить этот чат для вопросов, непосредственно связанных с работой в группе, чтобы каждый из нас мог оперативно реагировать на важные организационные сообщения. Важные вопросы по здоровью детей предлагаю обсуждать в индивидуальном порядке**08:08
- **Уважаемые родители! Мы осматриваем всех детей, измеряем t при приеме!**



Группа «Ромашки» Вы, Мама Миши, Мама Вани, Мама Маши, Папа Марины...

• **Папа Марины**

Не хочу, чтобы мой ребенок ходил в группу с нищebroдами и подхватывал от них вшей! Может, родителям стоит хоть иногда мыть ребенка?! 17:58

The background of the slide features a light beige, textured surface. Scattered across this background are numerous autumn leaves in shades of red, orange, and yellow. A dark brown branch with small, round, orange-brown berries or buds extends from the left side towards the center of the slide.

**Выберите вариант ответа воспитателя,
который считаете правильным:**

- Уважаемые родители! На мой взгляд, в данном чате неуместно осуждение. Ситуация на контроле у медсестры. Давайте поищем возможности для сплочения нашего коллектива и примем превентивные меры, чтобы не допустить аналогичной ситуации. Ведь она может произойти с любым ребенком независимо от достатка семьи18:00
- Уважаемые родители, прекратите унижать друг друга!



Группа «Ромашки» Вы, Мама Миши, Мама Вани, Мама Маши, Папа Марины...

- **Мама Арины**

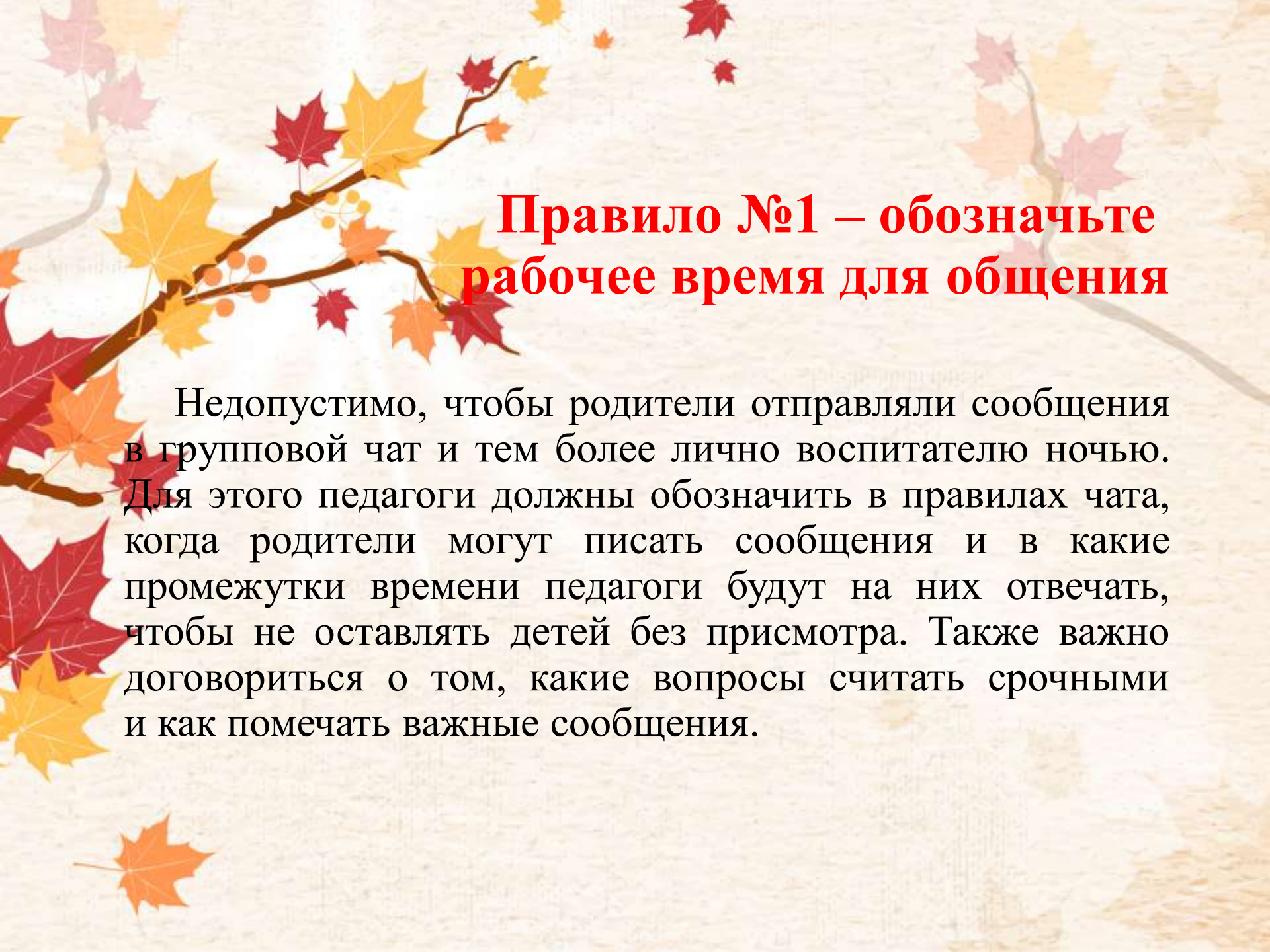
Да что это такое! Почему воспитатель никак не среагировал?!18:03

- **Мама Светы**

Интересно, а если вот вашей дочке в рот плюнет кто-то — а, Ирина Петровна?!18:04

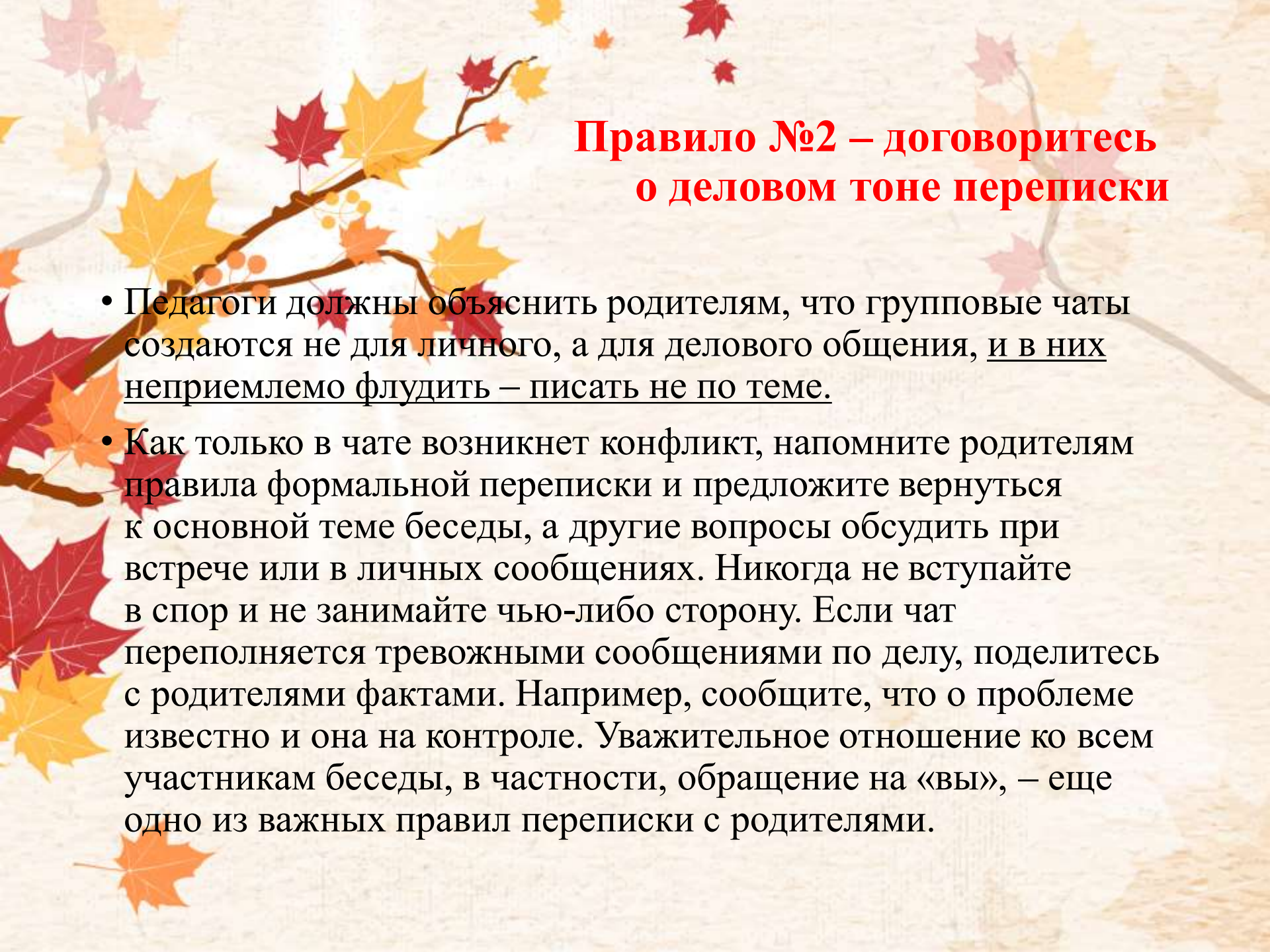
**Выберите вариант ответа воспитателя,
который считаете правильным:**

- Уважаемые родители, давайте не будем устраивать в чате бардак! Я не могу перевоспитывать чужих детей! А мою дочку муж учит давать сдачи таким детям, как Вова18:05
- Уважаемые родители! Предлагаю вынести данный вопрос на обсуждение на родительском собрании – полагаю, это будет более конструктивно. Могу я обсудить эту ситуацию с педагогом-психологом?18:10

The background of the slide is a light cream color with a subtle pattern of falling autumn leaves in shades of red, orange, and yellow. A dark brown branch with several leaves and small orange berries extends from the left side towards the center.

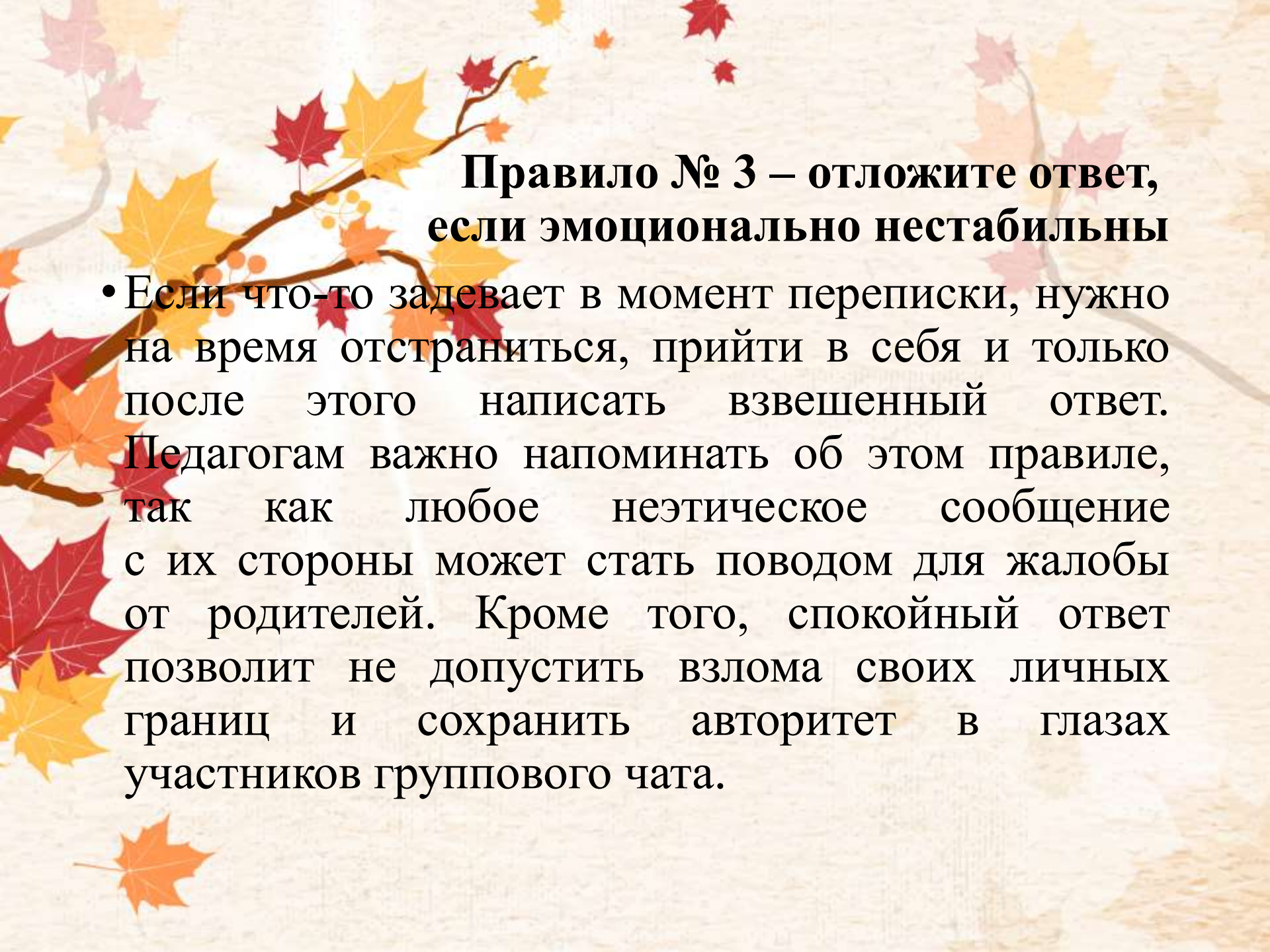
Правило №1 – обозначьте рабочее время для общения

Недопустимо, чтобы родители отправляли сообщения в групповой чат и тем более лично воспитателю ночью. Для этого педагоги должны обозначить в правилах чата, когда родители могут писать сообщения и в какие промежутки времени педагоги будут на них отвечать, чтобы не оставлять детей без присмотра. Также важно договориться о том, какие вопросы считать срочными и как помечать важные сообщения.



Правило №2 – договоритесь о деловом тоне переписки

- Педагоги должны объяснить родителям, что групповые чаты создаются не для личного, а для делового общения, и в них неприемлемо флудить – писать не по теме.
- Как только в чате возникнет конфликт, напомните родителям правила формальной переписки и предложите вернуться к основной теме беседы, а другие вопросы обсудить при встрече или в личных сообщениях. Никогда не вступайте в спор и не занимайте чью-либо сторону. Если чат переполняется тревожными сообщениями по делу, поделитесь с родителями фактами. Например, сообщите, что о проблеме известно и она на контроле. Уважительное отношение ко всем участникам беседы, в частности, обращение на «вы», – еще одно из важных правил переписки с родителями.



Правило № 3 – отложите ответ, если эмоционально нестабильны

- Если что-то задевает в момент переписки, нужно на время отстраниться, прийти в себя и только после этого написать взвешенный ответ. Педагогам важно напоминать об этом правиле, так как любое неэтическое сообщение с их стороны может стать поводом для жалобы от родителей. Кроме того, спокойный ответ позволит не допустить взлома своих личных границ и сохранить авторитет в глазах участников группового чата.