

Мастер-класс  
«Учимся администрировать  
родительский чат»

По материалам программы «Как регулировать общение в родительском чате: флуд, тролли и мертвые души»

Школы Актион Студенты

<https://school.student.1gl.ru/>

**Вы научитесь соблюдать профессиональную этику в общении с родителями. Установите правила чата, чтобы урегулировать такое общение.**

**Вы узнаете, как регулировать общение в родительском чате, разберем что считать флудом в родительском чате.**

**Получите памятку с конкретными способами, которые помогут флуд победить, рассмотрим, какого родителя считать троллем и как с ним бороться.**

**Научитесь отличать вредного тролля от конструктивного критика.**

**Определитесь, как поддерживать активность участников чата.**

# Правила и этика полезного чата

## **Профессиональная этика педагога в родительском чате**

На профессиональное общение педагога в сети распространяются те же этические правила, что и на общение офлайн.

Первое практическое задание – посмотрите памятку с такими правилами и используйте ее в качестве шпаргалки.

## Как соблюдать этические нормы в родительском чате

**1**

Используйте только деловой стиль речи

**2**

Установите сдержанное деловое или портретное фото, которое не рассказывает о вас более того, что и так известно участникам чата

**3**

Не используйте для никнейма шуточные или агрессивные наименования, назовитесь полным именем

**4**

Когда пишете в чате, руководствуйтесь правилом гласности: представляйте каждый раз, что ваша публикация станет достоянием СМИ

**5**

Общение в чате всегда начинайте с приветствия, обращайтесь только по имени и отчеству

**6**

Ни с кем не переходите на ты, на общение по имени

**7**

Обсуждайте в чате только то, что входит в ваши профессиональные обязанности

**8**

Не высказывайтесь в чате о политике, религии, сексе, доходах и личном отношении к коронавирусу и прививкам

9

Никогда не пишите в чат личную информацию об учениках или членах их семей

10

Никогда не пишите в чат личную критику об учениках или членах их семей. Если надо сообщить о проблеме – пишите личное сообщение или говорите очно

11

Оставайтесь в профессиональной позиции: вы – педагог, чат используете по делу

# Правила общения в чате

## Общие правила

- 1 Пишем только по делу
- 2 Публикуем только текстовые сообщения. Не надо голосовых и видео
- 3 Никакого флуда. Мемы, ссылки, сплетни, отвлеченные темы, приглашение к благотворительности, петиции, открытки и даже много «спасибо» в ответ на одно сообщение захламляют чат
- 4 Конфликты решаем лично, а не в чате
- 5 Чужих детей в чате не обсуждаем
- 6 Никакой оскорбительной лексики и разжигания вражды
- 7 Личное – в личку. Не пишите всему чату о том, что вашего ребенка сегодня не будет. То же касается и оценок
- 8 В чате ежедневно по будням не позже 17:00 выкладывается полезная информация. Например, изменения в расписании, если таковые есть
- 9 Педагог отвечает на вопросы в чате не круглосуточно, а в определенное время

## Правила краткости

- ① Минимизируем пустословие: пишем меньше, листаем ленту, прежде чем что-то спросить
- ② Ставим лайк к сообщению вместо слов
- ③ Если надо решить, кто примет участие в чем-то, используем голосование
- ④ Пишем одним сообщением. Не надо много сообщений об одном и том же



## Что делать, если родительский чат вызывает негативные эмоции

1

Отложите телефон в сторону

2

Успокойтесь физически и эмоционально: налейте себе воды или чаю, медленно попейте

3

Сделайте несколько медленных вдохов и выдохов. Займитесь короткой дыхательной гимнастикой

4

Напомните себе: только по делу. Никаких эмоций

5

Если родитель в чате намекает на ваше неблагоприятное поведение, приглашайте в личном сообщении или по звонку на встречу. Например: «В чате обсуждать это не имею возможности. Жду вас у себя для беседы в любой будний день либо с 8:00 до 8:30, либо с 16:00 до 17:00»

# Как поступать с флудом

## Что такое флуд

Флуд в чате (от англ. «затопление») – бессмысленные, однотипные сообщения, которые не относятся напрямую к теме и задаче общения.

Такие сообщения не несут смысловой нагрузки, важной для участников чата, занимают место, отвлекают.

Флуд заменяет собой беседу или мешает ее нормальному течению.

# Как победить флуд в родительском чате

1

В правилах чата одним из первых пунктов пропишите запрет на флуд

2

Сообщите участникам чата, что именно считается флудом

3

Предупредите, что за флуд исключите из чата – насовсем или временно

4

Если родитель начнет флудить – блокируйте сразу или напишите сообщение: «Внимание, это флуд, в этом чате он запрещен. Удаляйте и больше не присылайте подобные сообщения»

5

Если флуд повторяется, предложите родителям создать отдельный чат для флуда



**Главное правило: не терпите.** Человек, который флудит в чате, или не понимает, что такое личные границы, или намеренно их игнорирует. Обозначайте границу как можно скорее и четче

## Как победить тролля в родительском чате

1

Прописать в правилах чата запрет на троллинг и условия, при которых вы отправите человека в бан

2

Реагировать на любые личные нападки и сообщать, что они в чате недопустимы, иначе – бан

3

Удалять из чата сообщения тролля

4

Не демонстрировать эмоции в ответ на атаки тролля – он ждет именно эмоций

5

Писать ровно, деловым тоном, сухо

6

Делать скриншоты переписок, где тролль позволил себе оскорбления. Это самый важный инструмент, чтобы вы могли обратиться за защитой от оскорбления личности к юристам



**Не терпите!** Помните: в битве с троллями, как в ковбойском поединке, побеждает тот, кто выстрелит первым. Реагируйте моментально и однозначно: «Так нельзя, не переходите на личности, за троллинг удаляем из чата!»