

Конфликт-менеджмент в цифровой среде: как работать с родителями в мессенджерах и сохранить профессиональное здоровье.

ДОКЛАДЧИК

ВОРОБЬЕВА Ю.П., МБОУ СОШ №19





Почему в мессенджерах возникают конфликты?

Нет невербалики

Нет интонации, мимики, жестов — одно сообщение читают по-разному.

«Защита экрана»

Люди пишут то, что не сказали бы в лицо. Самоконтроль снижается.

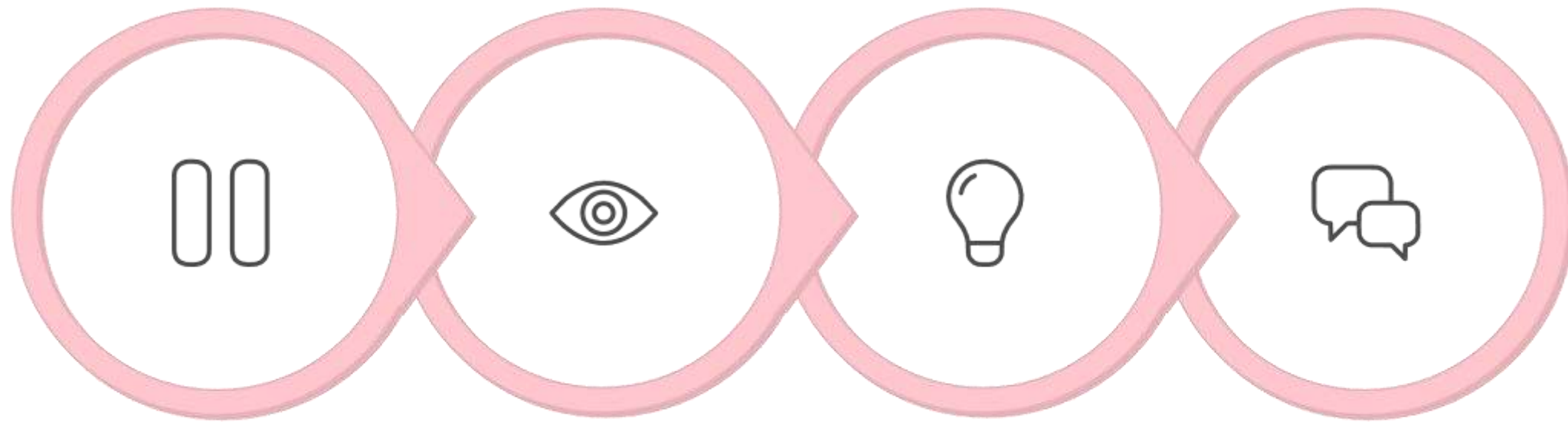
Доступность 24/7

Родители пишут в 22:00, в выходные. Учитель всегда «на связи» — путь к выгоранию.

Разные ожидания

Родитель ждёт мгновенного ответа, педагог — уважения к личным границам.

Алгоритм: 4 шага при конфликтном сообщении



Пауза

Прочтение

Понять

Ответ

Эмоциональный ответ приходит через 30 секунд, рациональный — через 10 минут. Дайте себе время.

Формула ответа: Факт + Чувство + Действие

Сообщение родителя

*«Вы почему поставили моему сыну 3? Он так готовился!
Это нечестно, вы его не любите!»*

Ответ по формуле

- **Факт:** «Я вижу, что вы переживаете из-за оценки»
- **Чувство:** «Понимаю ваше возмущение и желание разобраться»
- **Действие:** «Пришлю критерии и работу. Завтра в 15:00 созвонимся на 5 минут»

Что мы сделали

Не оправдывались

Не переходили на личности

Перевели диалог в конструктивное русло

Разбор типичных ситуаций

Кейс 1: Претензия к оценке

«Почему у дочери 4, а не 5? Она всё знает!»

Ответ: показать критерии, предложить пересдать одну задачу для улучшения результата.

Кейс 2: Обвинение в невнимательности

«Вы не заметили, что ребёнок не ел в столовой!»

Ответ: признать проблему, уточнить у дежурной, связаться через 15 минут.

Кейс 3: Требование «особого отношения»

«Мой сын — победитель олимпиады, он достоин только пятёрок!»

Ответ: критерии едины для всех (требование ФГОС), предложить переписать работу аккуратно.



Правила группового чата: профилактика конфликтов



Отправьте родителям одним сообщением в начале года:

- 1** **Время ответов:** рабочие дни 9:00–18:00. После 20:00 и в выходные — личное время.
- 2** **Оценки и ДЗ** — только лично, ответ в течение 24 часов.
- 3** **Оскорбления и переходы на личности** запрещены. Право не отвечать в таком чате.
- 4** **Срочные вопросы** (отмена уроков, болезнь) — только через Мах.

Цифровая гигиена: как не выгорать

Отключите уведомления

Проверяйте чаты 2–3 раза в день в отведённое время (11:00, 14:00, 17:00).

Шаблоны ответов

Храните готовые ответы на частые вопросы в заметках телефона.

Не берите работу в спальню

Зарядка телефона — за пределами спальни.

Отложенная отправка

Написали поздно? Поставьте от отправку на утро.

Вы не служба поддержки 24/7

Ваше право — ответить в течение 24 часов.

Итоги и рефлексия

Снижение тревожности

Вы знаете, как ответить даже на агрессивное сообщение.

Защита от выгорания

Вы перестаёте быть «рабом» уведомлений.

Рост уважения

Чёткие границы и конструктивные ответы — это профессионализм.

Ваша задача — учить детей, а не быть психологом и службой поддержки 24/7. Только здоровый, невыгоревший учитель может качественно работать с детьми.

Домашнее задание: внедрите одно правило цифровой гигиены уже сегодня и напишите в чат, какое именно.

