

Школьный чат создается, прежде всего, для оперативного обмена информацией. Чат не предназначен для размещения личной информации. К примеру, если у ребенка болит живот, и вам кажется, что он отравился в школьной столовой или не принес из школы физкультурную форму, не спешите вбрасывать эту информацию в общий чат. Для начала обсудите в личном чате с классным руководителем. Были случаи, когда родители начинали эмоционально критиковать качество школьных завтраков, поднимали неприятные вопросы о воровстве физкультурной формы, негативно настраивая друг друга, заводя всех участников чата, а потом выяснилось, что ребенок отравился бутербродом, который принес из дома, а форма лежит в гардеробе.

Пожалуй, самое важное правило общения в чате - вежливость. Еще одно строгое правило - не обсуждаем в чате других детей, учителей и родителей. Давайте учиться отделять существующую проблему от личности человека.

Как бороться с грубостью в чате? Если грубое сообщение относится к вам, вы чувствуете гнев, раздражение, обиду - ни в коем случае не отвечайте сразу. Тот, кто нагрубил, не справился со своими эмоциями, не имеет культуры цивилизованного общения. Не позволяем себя втягивать в разборки.

Как вариант можно написать: "Я понимаю, что вы очень расстроены, но прошу вас не нарушать правило вежливого общения в нашем чате". Благоприятно влияет на конфликтную ситуацию и комментарии администратора или других участников чата:

"Уважаемые родители, призываю вас придерживаться правил чата, которые мы с вами приняли. Ситуация непростая, но мы обязательно найдем приемлемое для всех решение. Предлагаю назначить встречу в конце недели для обсуждения вопроса".

Возвращаем "петлю"

Еще один полезный коммуникативный инструмент для разных типов отношений - так называемая "петля понимания". "Петля понимания" подразумевает под собой внимательное отношение к тому, что говорит собеседник и возвращение ему сообщения для уточнения правильности понимания. При этом используются фразы: "Правильно ли я вас понимаю...", "То есть вы хотите сказать...". Вы не интерпретируете сообщение, а пытаетесь понять смысл, вложенный собеседником. Это очень важно, часто для другой стороны такая обратная связь способствует лучшему осмыслению своей позиции, и совершенно точно - дает надежду на дальнейшее нормальное общение и сотрудничество.

Петля понимания считается завершенной, когда ваш собеседник соглашается с тем, что его правильно услышали.

Не выходим из образа

"Хороший способ интуитивно правильно принимать решения в сложных ситуациях - соответствовать продуманному образу. Возможен такой вариант: каждая семья - это небольшое, независимое государство со своими традициями, бюджетом, культурой. В этом смысле каждая мама вместе с папой являются главами этого государства - президентом, премьер-министром, членами королевской семьи и т.д., выбирайте то, что вам больше нравится. В рамках этого образа в родительском чате вы общаетесь с такими же важными представителями других самодостаточных государств. И неужели такие уважаемые люди будут опускаться до площадной брани и истерик?"