Интернет

Родительские чаты: проблемы и решения

На фоне пандемии и большой занятости родительские собрания постепенно «переезжают» в онлайн-формат

Классный чат, чат группы в садике и чат спортивной секции – число таких «болталок» в телефоне родителей зависит от количества детей и числа посещаемых ими образовательных учреждений. Понятно, что прогресс не остановить, да и очень удобно – собрать деньги, обсудить классные проблемы, подарки на праздники, а заодно спросить домашнее задание, не выходя из дома. Но вот учителя и психологи к такой форме активности относятся с большой осторожностью.

О том, что необходимо наводить порядок в хаосе родительских переписок, разговоры идут давно. Но именно в 2020 году, пожалуй, проблема стала наиболее острой. Ведь если раньше чаты создавались больше для удобства и действительно неформального общения, то в условиях пандемии они оказались единственным средством взаимодействия администрации и педагогов с родителями. Когда же в Волгограде в конце октября этого года конфликт в родительском чате спровоцировал реальную трагедию – из-за нетактичного общения с одной из мам был убит отец 12-летней школьницы, к обсуждению темы подключились чиновники на самом высоком уровне.

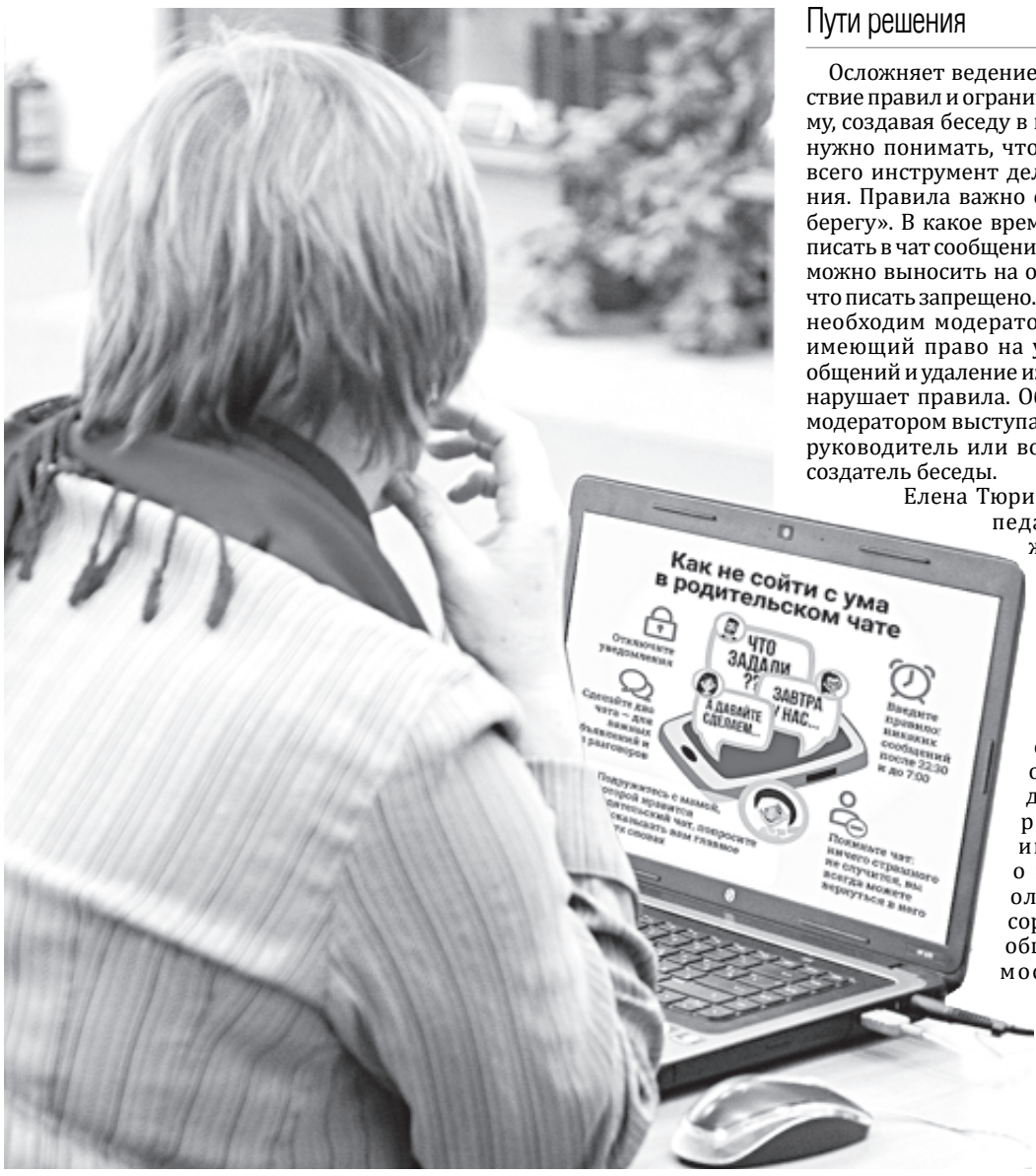
Сложности цифрового общения

В ноябре проблему родительских чатов с журналистами и чиновниками областного министерства образования обсудили на платформе Zoom.

– В безобразии, которое происходит в родительских чатах, есть недоработка государства. Оно отпустило эту тему и должно туда вернуться, – уверен директор по информационной политике медиахолдинга «Гранада Пресс» Андрей Трушников. – Родительские чаты – это данность цифрового мира, хотим мы этого или нет. Она рано или поздно превратится в то самое классическое родительское собрание, которое было раньше. Пандемия к этому подталкивает. Должны быть регулярные цифровые родительские собрания, когда к чату подключаются предметники, классный руководитель и директор школы. Решения цифровых родительских собраний должны быть приравнены к решениям собраний, происходящих офлайн. Этот путь не будет быстрым и простым, но сейчас для этого самое удобное время. И нужно подключать видео – это дополнительная ответственность...

Какие проблемы могут возникать в родительских чатах? Пожалуй, первая – чрезмерная активность. Кажется, что некоторые родители там компенсируют нехватку реального общения. Разговоры «за жизнь» могут идти непрерывным потоком, раздражая мам и пап, подписанных на группу только для того, чтобы быть в курсе происходящего в школе или детском саду. Конечно, можно просто отключить уведомления, дабы смартфон не пищал каждые пять минут, но тогда есть риск пропустить важную информацию, которая и так может потеряться за килобайтами пустых разговоров.

Спам – ещё одна раздражающая вещь в родительских чатах. Как говорится, был бы повод, а открытка найдётся. День учителя, День матери, День космонавтики, День российской словесности – можно взять любой день в календаре, и он наверняка окажется каким-нибудь праздником. А значит, можно заваливать чат тематическими открытками и поздравлениями, не несущими никакой информативной составляющей. Хуже спама могут быть только вирусные фейковые новости, которые впечатлительные мамы «на всякий случай» рассылают во все родительские группы, сея панику.



Сложно предотвратить в чатах конфликты. Без них и в офлайн-общении родителей непросто обойтись, но в Сети всё усугубляется относительной анонимностью и отсутствием непосредственного контакта. Что в лицо человеку не скажешь, в сообщении написать гораздо проще. Если же в чате оказывается два-три активных родителя с разными взглядами, онлайн-войны могут разгораться нешуточные. Сколько сдавать на подарки учителям? Что дарить детям на Новый год? Где отмечать выпускной? Хорошо ещё, если в итоге получается «прийти к единому знаменателю». А если нет? Такие скандалы разобщают не только родительское сообщество, но и детский коллектив. Страшнее может быть, пожалуй, только переход на личности: «Иванов всех достал, родители, примите меры! Петровы не сдали в классную копилку, а математик занижает оценки – требуем другого учителя!»

– В чате работают правила улицы: кто нахальнее, наглее, активнее, тот и будет заполнять его иногда ненужной, засоряющей эфир информацией, – говорит доцент кафедры специальной и клинической психологии ЧелГУ Екатерина Веденеева. – Это ведёт к росту напряжения. В чате общаются разные люди, которые часто не знают друг друга, с разным социальным уровнем, образованием, ценностями, представлениями о том, как нужно себя вести.

Есть и ещё один негативный момент в родительских чатах с точки зрения педагогов. Это когда теоретический Вовочка не успевает записать домашнее задание, потому что отвлёкся на общение с теоретическим Петей, но не переживает: ведь мама, если что, спросит у других родителей. Да и решать сложные задачки мамы и папы, объединив совместные интеллектуальные усилия, могут «на раз-два».

– Чаты созданы не для того, чтобы обсуждать серьёзные темы, которые поднимаются на родительских собраниях, а для оперативной информации: сделать какое-то объявление, проголосовать, выслушать мнение по принимаемому решению, – отмечает начальник управления общего образования министерства образования и науки Челябинской области Елена Тюрина. – Родители превратили чаты в напоминалки, абсолютно исключив ответственность школьников за то, что они делают. Учёба – это в первую очередь зона ответственности ученика. Сейчас записывать домашнее задание даже не надо, нужно просто знать, где найти его в Интернете. Но и это становится для несамостоятельных и безответственных детей большой проблемой. Потому что есть родительский чат, и как только я скажу своей маме, что не знаю, не помню или не записал, она тут же задаст вопрос, и мама любого ученика организует беседу по объёму и качеству домашнего задания.

Пути решения

Осложняет ведение чатов отсутствие правил и ограничений. Поэтому, создавая беседу в мессенджере, нужно понимать, что это, прежде всего инструмент делового общения. Правила важно обсудить «на берегу». В какое время допустимо писать в чат сообщения, какие темы можно выносить на обсуждения, а что писать запрещено. В любом чате необходим модератор – человек, имеющий право на удаление сообщений и удаление из чата тех, кто нарушает правила. Обычно таким модератором выступают классный руководитель или воспитатель и создатель беседы.

Елена Тюрина отмечает: педагог не должен пускать общение в чате на самотёк. Используя возможности онлайн-площадки, он может оперативно доносить до родителей информацию о проходящих олимпиадах и соревнованиях, общей успеваемости класса, – но не конкретных учеников, – общешкольных мероприятиях, медицинских осмотрах, изменениях в расписании, отмене уроков, родительский комитет – сведения о расходах из классной копилки и необходимых покупках, мероприятиях класса, к примеру, общей фотосессии, выезде на природу. Вопросы по сбору средств на нужды класса, подарки детям и педагогам тоже допустимо решать в чате, но, чтобы не превращать обсуждение в поле боя, лучше собрать все предложения и провести голосование.

Случаи травли детей через родительские чаты хотя и редко, но случаются. Например, две мамы не очень хорошо друг к другу относятся, одна начинает в чате воспитывать чужого ребёнка. Другие родители могут не принимать участия в обсуждении, но если каждый день видят информацию, что какой-то мальчик кого-то обижает, могут подумать, что он вредит остальным детям. И начинаются коллективные обращения: «Уберите этого ребёнка из нашего класса». Травля детей опосредованно через родителей и на взрослых оказывает большое влияние, может стать причиной стресса и депрессии.

– Информация в беседе должна быть чёткой и понятной и касаться исключительно учебных или воспитательных моментов, – подчёркивает председатель совета родительской общественности Копейского городского округа Андрей Горланцев. – В чате должен быть модератор, который «приводит в чувство» людей, убирает эмоции, удаляет обидные или оскорбительные высказывания, а также непроверенную информацию, чтобы не допускать непонятных вбросов. Научитесь быть тактичными, смелыми, если что-то не устраивает – переходите в личную переписку, общайтесь вживую. Вносите конструктивные предложения, а не ругайте и не критикуйте...

Ещё одним вариантом информационного беседы, свободной от спама, может стать чат с запретом на отправку сообщений для всех, кроме администраторов. Если администратором чата выступает педагог или представитель родительского комитета, он будет «включать» чат только тогда, когда необходимо обсудить конкретный вопрос или донести до родителей важную информацию.

Желающие просто поболтать могут создать ещё один чат для неформального общения. Но и там стоит следить за тем, чтобы никто не переходил на личности и оскорбления, иначе конфликтов не избежать. Обсуждение педагогов родителями – вопрос скорее этический. Но стоит помнить, что информация из таких «болталок» просачивается и доходит до учителей очень оперативно.

– Чаты и мессенджеры стали частью современной жизни, – отмечает специалист центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Ольга Белоногова. – Но, к сожалению, в обществе ещё не сформирована культура общения в чатах. Это закрытое виртуальное пространство, многие могут писать то, что в реальном общении не скажут. Важно помнить, что чат – это прежде всего деловое общение, в котором недопустимы оскорбления, переходы на личности, обсуждение педагогов. Далее обязательно нужно следить за тем, чтобы личная информация, касающаяся детей, в чате не обсуждалась. Многие педагоги страдают и от того, что родители не следят за временем, когда присылают сообщения, не понимая, что у учителя есть жизнь вне школы. Поэтому важно регламентировать время общения, допустим, до 19:00. Лучше, если правила поведения будут представлены в письменном виде для ознакомления. Уроки – ещё один камень преткновения. Допустимо написать в чат, что нужно сделать, а не разъяснять, как это делать. Если родителям нужно пространство для обсуждения домашних заданий, стоит заводить отдельный чат. Но и там важно акцентировать: личность педагога не обсуждается, так же как и личности детей.

Любой конфликт можно «купировать» в зародыше, если вовремя отреагировать и принять меры. А ведь бывает и так, что скандал из чата доходит до широкой общественности благодаря тому же Интернету и тиражируется СМИ. Поэтому важно, чтобы учителя и воспитатели знакомились с основами ведения переговоров, обладали знаниями и навыками работы в мессенджерах. Ольга Белоногова отмечает, что вопросы по ведению родительских чатов появились не сегодня. Ещё год назад и администрации школ, и педагоги не знали, что делать с такими беседами, потому что порой там общение переходило все рамки дозволенного.

– Тогда стал подниматься вопрос, как выстраивать коммуникацию в мессенджерах без ущерба для педагога и родителей, – подчёркивает психолог. – Так что эти правила уже начинали вводиться в школах. Специалисты центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи проводили в образовательных организациях совещания по этому вопросу, разбирали участие педагогов в родительских чатах, проговаривали и правила, и регламентирование времени, и личные границы. Если у администрации школ возникнет необходимость в проведении подобных семинаров, работа будет продолжена.

Мария Митлина