***Что делать, если сталкиваетесь с конфликтной ситуацией***

***1.*** ***Учитывайте особенности онлайна***

Общение в чате — непрерывное, участников много, а модератора иногда нет. При этом в онлайне человек может повести себя иначе, чем в реальной жизни. Если он верит, что за оскорбления в Сети ему ничего не будет, вероятность негативного поведения выше.

* Норма закона «Использование "языка вражды" в непубличном пространстве может быть квалифицировано по статье 5.61 Кодекса об административных правонарушениях как «Оскорбление»;
* Сообщение в мессенджере является доказательством такого правонарушения. Если в течение трех месяцев оскорбленный подаст заявление в полицию, то виновник может быть оштрафован на сумму от одной до трех тысяч рублей. За серьезные угрозы убийства или нанесения тяжкого вреда здоровью предусмотрена уголовная ответственность по статье 119 УК РФ. Если кто-то из родителей воспринимает угрозы в родительском чате как реальные и исполнимые, а не просто высказанные в пылу спора и оскорбительные, он также может заявить об этом в полицию.

***2.*** ***Не давайте указаний и оценок***

* Недопустим переход на личности - обращение на «ты», упреки, обвинения или оценка (как отрицательная, так и положительная);
* Если чувствуете, что вас провоцируют, не стоит отвечать сразу. В виртуальном формате можно спокойно прервать коммуникацию. Скажите себе «стоп», отдышитесь и отвлекитесь на что-то, а потом заново прочтите написанное. На агрессию можно ответить так «Я сделаю вид, что я этого не читал» или «Я вас прошу, удалите, пожалуйста, это сообщение, потому что такой тон в нашей группе недопустим». Можно написать личное сообщение («Мне были неприятны Ваши слова, давайте решим это, и не будем втягивать других в конфликт»);
* Важно защитить себя от дальнейшей агрессии (даже если вы не уверены в изменении поведения агрессора). Если позволить агрессии существовать довольно долго, то тогда разгон и выпячивание нездоровых проявлений будет возрастать, поэтому надо притормаживать на подступах;
* Избегайте назидательного, приказного тона и любой позиции свысока (не надо писать «Хватит материться», «Какое вы имеете право?», «Ты что, самый умный?» и пр.). Лучше скажите, что есть такие-то варианты, давайте обсуждать. Если беспокоит мат, тоже нужно использовать вежливые формы обращения («Давайте применять только нормативную лексику»);
* Прежде чем вступать в конфликт, задайте себе вопрос «Зачем он мне?»

***3. Вмешивайтесь в чужой конфликт осторожно***

* Оцените, на какой стадии находится конфликт. Вмешиваться стоит тогда, когда он только зарождается и люди еще способны себя контролировать. Чем выше градус эмоций, тем меньше у вас шансов восстановить мир;
* В словесной перепалке всеобщее хамство и оскорбления может остановить только модератор, временно заблокировав пользователей или закрыв чат;
* Дайте понять, что вы не поддерживаете ни одну сторону конфликта, возникшего при обсуждении школьных проблем. Поэтому надо предложить остальным участникам отложить диспут, а свои вопросы адресовать классному руководителю, завучу или директору образовательного учреждения.

***4. Установите правила и выберите главного.***

* Установите правила поведения в чате на начальной стадии (когда группа только создается). В качестве шаблона можно использовать нормы общения на форумах и адаптировать их под свою тематику и задачи. Если среди участников будут несогласные, спорные пункты можно вынести на голосование и откорректировать;
* Участникам должно быть ясно, для чего создается группа (только для информирования или для обсуждения тоже?), какие формулировки и лексика недопустимы, есть ли временные ограничения (например, можно запретить ночные переписки), что будет участникам за вброс фейковой информации. Также, сразу договоритесь — допустимы ли смайлы, открытки и голосовые сообщения;
* Лучше управлять группой незаметно. Модератор может подводить итоги («Итак, к чему мы пришли?», «Правильно я понимаю, что у нас такие-то варианты?», «Все согласны?», «Какой план выбираем?»), но при этом в резюме не должно быть посыла, что мы всех несогласных исключим и будем решать без них;
* В тупиковой ситуации (если группа пошла «вразнос») предложите распустить старую группу и создать новую из тех же людей, но уже с четкими установками на этичный формат общения исключительно по теме и с грамотной модерацией.

***Возможные стратегии снижения конфликта (миротворец)***

* Предложить перенести обсуждение («Давайте вернемся к этому вопросу, когда к нам присоединится учитель, или устроим видеоконференцию…») или деликатно напомнить про правила чата и для чего он создан. Менее эффективный вариант, но он все же может сработать — задать новую тему («Подскажите, а где вы покупали…», «Напомните задание…»);
* Можно написать человеку, провоцирующему конфликт, личное сообщение. Очень хорошо действует предложение помощи («Я могу чем-то помочь?»). Можно также деликатно высказать свое мнение («Мне кажется, что…»). Но при этом писать лучше тому человеку, которого вы считаете правым, даже если раньше вы с ним по каким-то вопросам расходились («Не всегда с Вами согласен, но в этой ситуации считаю, что в Ваших словах больше справедливости. Давайте подумаем, как можно переубедить другую сторону»);
* Предложить обратиться в школьную службу примирения (медиации) (при условии наличия грамотных и компетентных сотрудников) для проведения примирительной процедуры.

***Родительский чат – область конструктивного общения или…***

*(Как общаться, чтобы не спровоцировать конфликт - главные правила для формирования информационной безопасности в школе)*



ПТГ «Информационная безопасность»

педагоги – психологи ОУ г. Томска