Памятка 3.
Алгоритм действий в конфликтных ситуациях онлайн

Ситуация: Родитель пишет в чат или на почту в агрессивной форме, требует немедленных ответов, переходит на личности.

1. **Не отвечайте сразу.** Сделайте паузу 15–30 минут, чтобы не поддаваться эмоциям.
2. **Дайте родителю высказаться.** Если сообщение длинное, ответьте: *«Я прочитал(а) ваше сообщение. Мне нужно время, чтобы разобраться в ситуации. Я вернусь с ответом до [время]»*.
3. **Переведите общение в личку.** Ответьте публично: *«[Имя Отчество], я вижу ваше беспокойство. Чтобы детально во всем разобраться, я написал(а) вам в личные сообщения. Предлагаю созвониться по видеосвязи сегодня в 16:30»*. Это снимает публичный накал.
4. **Используйте формулу «Эхо — Факт — Решение»:**
   - *«Я понимаю, что вас расстроило, что вы узнали о падении Маши только вечером»* (эмоция).
   - *«Факт: воспитатель не видел момента падения, так как находился у другого игрового комплекса, но сразу оказал помощь. Камеры в коридоре мы уже просмотрели»* (факт).
   - *«Решение: мы установили дополнительный визуальный контакт между площадками. Завтра в 8:00 я лично расскажу вам, как прошла первая половина дня»* (решение).
5. **Эскалация.** Если родитель использует нецензурную брань, угрозы или спамит сообщениями, сделайте скриншоты, вежливо предупредите о прекращении диалога: *«Я готов(а) продолжить диалог, когда наше общение вернется в конструктивное русло»*, и передайте скриншоты заведующему. Дальнейшее общение ведет только администрация.