



ТЕЛЕФОННЫЕ РАЗГОВОРЫ С РОДИТЕЛЯМИ

СЕКРЕТЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

Определяем время для разговора

Еще на первом родительском собрании вы должны определить "приемные часы", т.е. время для звонков и иных обращений. Чтобы вам не пришлось потом отвечать на звонки родителей в 11 часов ночи или получать смски еще до звонка будильника. Помните, что вы тоже должны соблюдать это правило и если это не экстренный случай, то не стоит его нарушать.

По телефону или при личном общении?

Важно определить круг вопросов, которые удобно обсудить по телефону, а о чем нужно говорить только при личной встрече. Правило тут простое. По телефону сообщать просто факты. Вы информируете родителей о каком-то событии, доносите до их сведения важную информацию. А обсуждение лучше оставить для личной беседы.

Как часто звонить родителям?

Во всех важных случаях! Причем не только по негативному поводу, но и для похвалы. Это поможет наладить общение в позитивном ключе, а родители не будут подсознательно ждать от ваших звонков только неприятности. Естественно, и об отрицательных моментах лучше сообщать сразу. Важно максимально вовлечь родителей в процесс образования.

Принцип "сэндвича"

Чтобы не вызвать сразу негативную реакцию, психологи рекомендуют использовать принцип "сэндвича": то есть, сначала похвалить, потом пожуричь. Даже в кратком разговоре по телефону с родителями можно сначала отметить, каких успехов добился ребенок, а затем уже указать, в чем ребенок провинился. Обязательно стоит добавить, как вы тоже переживаете по этому поводу, предложить вместе найти выход из сложившейся ситуации.

Как реагировать на агрессию?

Если вместо конструктивного разговора вы слышите в трубке громкие возмущения и бурю эмоциональных возгласов, правило одно — не реагируйте. Молча дослушайте собеседника, изредка вставляя фразы, демонстрирующие вашу внимательность. Но, ни в коем случае не оправдывайтесь и не пытайтесь что-то объяснить. Человек, находящийся "в накале", все равно не способен адекватно воспринять информацию. Когда поток слов иссякнет, выскажите свое понимание проблемы, дайте родителям понять, что вы на их стороне и предложите обсудить ситуацию в другое, более удобное время и при личной встрече. В дальнейшем лучше беседовать с такими эмоциональными родителями не "тет-а-тет", а в присутствии третьего лица (директора школы, психолога).

МОБИЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ

СЕКРЕТЫ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

■ Следите за интонацией

Согласно исследованиям, информация по телефону воспринимается на 86% исключительно за счет интонации голоса собеседника. Остальные 14% отводятся на роль слов. Поэтому говорить нужно внятно и спокойно. Даже если вы хотите сообщить неприятную новость, не позволяйте себе "нотки трагичности". Вы звоните просто сообщить о чем-то важном

■ Если звоните вы — обязательно поздоровайтесь и представьтесь

Увы, уважаемые учителя, бывает, что родители просто не запоминают имена. А если собеседник в разговоре будет сосредоточенно вспоминать, как вас зовут — то ли Наталья Ивановна, то ли Марина Петровна — согласитесь, никакого диалога не получится. По мнению психологов, лучшая фраза для начала разговора: "Добрый день (утро, вечер)! Я — Марина Ивановна, классный руководитель вашего сына".

■ Не извиняйтесь за звонок.

Все эти фразы "Вас беспокоит...", "Извините за беспокойство!" — вроде свидетельства о вашей неуверенности, вроде признания "извините, я нарушил ваш комфорт и сейчас начну приставать с вопросами".

■ Обязательно уточните, свободен ли ваш собеседник

Возможно, вы позвонили в неурочное время и ваш собеседник просто не в состоянии беседовать. Схемы разговоров по телефону в данном случае таковы:

- Поздороваться — представиться — спросить о возможности уделить разговору время — назвать цель звонка.
- Поздороваться — представиться — назвать цель звонка — спросить о возможности уделить время разговору.

■ Говорите по делу.

Родители — такие же занятые люди, как и вы. Поэтому беседы о погоде, о политике или "за жизнь" не уместны. Сразу переходите к сути разговора. Этим вы лишний раз покажете, как цените время родителей.

■ Обязательно попрощайтесь

Крайне негативную реакцию вызовет звонок в духе: "Срочно приходите в школу" и следующие за этой ультимативной фразой гудки отбоя.

■ Подстраивайтесь под темп разговора собеседника

Человек, разговаривающий медленно, и информацию воспринимает медленнее. Если вы будете тараторить — ваш собеседник просто ничего не поймет.

■ Важно!

Не жуйте и не курите во время разговора. Вы ошибаетесь, если думаете, что сможете скрыть ваши действия от собеседника. Согласитесь, это неприятно, когда собеседник чавкает в трубку.



Еще больше полезной информации

[@zakharkina26](https://www.instagram.com/zakharkina26)